EDITAL
PREGÃO ELETRÔNICO

PROCESSO N.º: 6310.2022/0003561-5

OFERTA DE COMPRA: 801084801002022OC00028

PREGÃO ELETRONICO N.º: 18/IPREM/2022.

TIPO: MENOR PREÇO TOTAL

OBJETO: Contratação de empresa especializada para prestação de serviços técnicos de informática, continuados e sob demanda, conforme as especificações constantes do Termo de Referências que integra o Edital de Licitação do presente Pregão Eletrônico como anexo II.

ÍNDICE

I EDITAL

1 Embasamento Legal;

2 Objeto;

3 Condições de participação;

4 Acesso às informações;

5 Impugnação ao edital;

6 Credenciamento;

7 Apresentação da proposta de preços;

8 Divulgação e classificação inicial das propostas de preços;

9 Etapa de lances;

10 Julgamento, negociação e aceitabilidade das propostas;

11 Habilitação;

12 Fase recursal;

13 Adjudicação;

14 Homologação;

15 Preço e reajuste;

16 Condições do ajuste para contratar;

17 Prazo contratual;

18 Condições de pagamento;

19 Penalidades;

20 Garantia de Execução Contratual

21 Disposições finais.

II ANEXOS

ANEXO I: Minuta de Termo de Contrato

ANEXO II: Termo de Referência

ANEXO III: Proposta de Preços

ANEXO IV: Modelo Referencial de Declarações

ANEXO V: Modelo Referencial de Declaração de Não Cadastramento e Inexistência de Débitos para com a Fazenda do Município de São Paulo.

ANEXO VI: Critérios De Análise Econômico-Financeira

ANEXO VII: Modelo do Atestado de Vistoria

ANEXO VIII: Modelo do Atestado de não Vistoria

ANEXO IX: Modelo de Declaração de Credenciamento ME/EPP

ANEXO X: Modelo de Declaração de entrega de Documentos para a assinatura do Contrato.

PREÂMBULO

O **INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA MUNICIPAL DE SÃO PAULO - IPREM**, situada na Avenida Zaki Narchi, 536 – Vila Guilherme, São Paulo - SP, torna público, para conhecimento de quantos possam se interessar, que fará realizar licitação na modalidade PREGÃO ELETRONICO, com critério de julgamento de MENOR PREÇO TOTAL, objetivando a prestação dos serviços descritos na Cláusula Segunda – DO OBJETO deste Edital.

A participação no presente pregão dar-se-á por meio de sistema eletrônico, pelo acesso ao site www.bec.sp.gov.br – **Oferta de Compra nº** 801084801002022OC00028, nas condições descritas neste Edital, devendo ser observado o início da sessão às **09:00 hs do dia 18/11/2022**.

Este Edital, seus anexos, o resultado do Pregão e os demais atos pertinentes também constarão do site http://e-negocioscidadesp.prefeitura.sp.gov.br.

1. EMBASAMENTO LEGAL

1.1. O procedimento licitatório e os atos dele decorrentes observarão as disposições das Leis Municipais nº 13.278/2002, nº 17.260/ 2020, nº 17.273/ 2020 dos Decretos Municipais nº 43.406/2003 com a redação que lhe atribuiu o Decreto 55.427/2014, nº 44.279/2003, nº 46.662/2005, nº 54.829/2014, nº 56.475/2015 e Decreto 60.041/2020, Portaria SF n.º 76, de 22/03/2019, das Leis Federais nº 10.520/2002 e nº 8.666/93, Decreto Federal 9412/18 e da Lei Complementar nº 123/2006, com a redação que lhe atribuiu a Lei Complementar 155/16, e das demais normas complementares aplicáveis.

2. OBJETO

2.1. Contratação de empresa especializada para **prestação de serviços técnicos de informática, continuados e sob demanda**, conforme as especificações constantes do Termo de Referências que integra o Edital de Licitação do presente Pregão Eletrônico como anexo II.

2.2. Deverão ser observadas as especificações e condições de prestação de serviço constantes do Termo de Referência – Anexo II deste Edital.

3. CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

3.1. **Poderão participar da licitação as empresas que:**

a) atenderem a todas as exigências deste edital e de seus anexos, **desde que sejam credenciadas, com cadastro ativo, no Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado de São Paulo – CAUFESP**, condição para a utilização do sistema eletrônico – BEC/SP.

a.1) O registro no **CAUFESP**, o credenciamento de representantes que atuarão em nome da licitante nos sistemas de pregão eletrônico e a senha de acesso deverão ser obtidos anteriormente à abertura da sessão pública e autorizam a participação em qualquer pregão eletrônico realizado por intermédio do sistema BEC/SP.

b) tenham objeto social pertinente e compatível ao licitado;

c) Nos termos do artigo 52, inciso I da Lei Federal nº 11.101/05 e da decisão do E. Superior Tribunal de Justiça no Agravo de Instrumento Especial nº 309.867- ES (2013/0064947-3 – Rel. Min. Gurgel de Faria) poderão participar desta licitação as empresas em recuperação judicial ou extrajudicial, desde que demonstrem, na fase de habilitação, sua viabilidade econômica;

d) não estejam constituídas em forma de consórcio e não sejam controladoras, coligadas ou subsidiárias entre si, qualquer que seja sua forma de constituição;

e) não tenham sido declaradas inidôneas para licitar e contratar com a Administração Pública;

f) não estejam suspensas ou impedidas de licitar e contratar com a Administração Pública, nos termos da Orientação Normativa PGM 03/2012 e jurisprudência consolidada do Superior Tribunal de Justiça;

g) não se enquadrem nas disposições do art. 9º da Lei Federal nº 8.666/93.

3.2. As microempresas e empresas de pequeno porte assim qualificadas nos termos da Lei Complementar 123/2006, com a redação que lhe atribuiu a Lei Complementar 155/16, bem como as cooperativas que preencham as condições estabelecidas no artigo 1º, §2º, do Decreto nº 56.475/2015, poderão participar desta licitação usufruindo dos benefícios estabelecidos nos artigos 42 a 45 da referida Lei Complementar, devendo para tanto observar as regras estabelecidas de acordo com o Decreto nº 56.475/2015, declarando no campo próprio do sistema sua condição.

3.2.1. Nas licitações na modalidade Pregão Eletrônico serão observadas as regras próprias do sistema utilizado, do Decreto 43.406/2003 e da Lei Complementar 123/2006, com a redação que lhe atribuiu a Lei Complementar 155/16.

3.3. Como requisito para a participação no pregão, a licitante deverá manifestar, em campo próprio do sistema

eletrônico, que inexiste qualquer fato superveniente que impede a sua participação no certame ou de sua contratação e que conhece e aceita os regulamentos do Sistema BEC/SP.

3.4. Ao encaminhar sua proposta, a licitante declara que cumpre integralmente os requisitos de habilitação previstos neste Edital e seus anexos.

3.5. A participação neste Pregão implica o reconhecimento pela Licitante de que conhece, atende e se submete a todas as cláusulas e condições do presente edital, bem como as disposições contidas na legislação indicada na cláusula "1" deste Edital, que disciplinam a presente licitação e integrarão o ajuste correspondente, no que lhe for pertinente.

4. ACESSO ÀS INFORMAÇÕES

4.1. Qualquer pessoa poderá solicitar **ESCLARECIMENTOS** ou informações relativas a esta licitação, em campo próprio do sistema, encontrado na opção "Edital", "INCLUIR PERGUNTA", até 02 (dois) dias úteis antes da data fixada para abertura da sessão pública.

4.2. Os esclarecimentos e as informações serão prestados pelo Pregoeiro, até a data fixada para abertura da sessão pública deste Pregão.

5. IMPUGNAÇÃO AO EDITAL

5.1. Qualquer pessoa, física ou jurídica, poderá formular **IMPUGNAÇÕES** contra o ato convocatório, sendo que eventuais impugnações ao Edital deverão ser relatadas diretamente no sistema eletrônico, em campo específico, no endereço constante do preâmbulo deste instrumento, no prazo de até dois dias úteis anteriores à data marcada para a realização da sessão pública de abertura do pregão, sob pena de decadência do direito.

5.2. Caberá ao Pregoeiro manifestar-se, motivadamente, a respeito da(s) impugnação(ões), proferindo sua decisão antes da data prevista para a abertura do certame.

5.3. Quando o acolhimento da impugnação implicar alteração do edital capaz de afetar a formulação das propostas, será designada nova data para a realização do certame.

5.4. A impugnação, feita tempestivamente pela LICITANTE, não a impedirá de participar deste Pregão.

5.5. As decisões das impugnações serão divulgadas pelo Pregoeiro no sistema eletrônico para visualização dos interessados.

6. CREDENCIAMENTO

6.1. As licitantes deverão estar previamente credenciadas junto ao órgão provedor – **Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado de São Paulo – CAUFESP – BEC/SP.**

6.2. O credenciamento dar-se-á pela atribuição, pelo órgão provedor, de chave de identificação e de senha, pessoal e intransferível, para acesso ao sistema eletrônico – BEC/SP.

6.2.1. As informações a respeito das condições exigidas e dos procedimentos a serem cumpridos para o registro no CAUFESP estão disponíveis no endereço eletrônico www.bec.sp.gov.br.

6.3. O credenciamento da licitante dependerá de registro cadastral ativo no Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado de São Paulo - CAUFESP.

6.4. O credenciamento junto ao provedor do sistema implica em responsabilidade legal da licitante ou de seu

representante legalmente constituído e presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao pregão eletrônico.

6.4.1. Cada representante credenciado poderá representar apenas uma licitante em cada pregão eletrônico.

6.5. O uso da senha de acesso pela licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou à Prefeitura do Município de São Paulo, promotora da licitação, responsabilidade por eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

6.5.1. Deverá a licitante comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou que resulte na inviabilidade do uso da senha, para imediato bloqueio de acesso.

7. APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA DE PREÇOS

7.1. As propostas deverão ser enviadas por meio eletrônico disponível no endereço www.bec.sp.gov.br na opção "PREGÃO - ENTREGAR PROPOSTA", desde a divulgação na íntegra do edital no referido endereço eletrônico, até o dia e horário previstos no preâmbulo para a abertura da sessão pública.

7.1.1. Até a abertura da sessão, a licitante poderá retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada.

7.2. A licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiros sua proposta e lances.

7.3. À licitante caberá acompanhar as operações no sistema eletrônico, durante a sessão pública, respondendo pelo ônus decorrente de sua desconexão ou da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema.

7.3.1. A desconexão do sistema eletrônico com qualquer licitante não prejudicará a conclusão válida da sessão pública ou do certame.

7.4. À desconexão do sistema eletrônico com o Pregoeiro, durante a sessão pública, implicará:

a) fora da etapa de lances, a sua suspensão e o seu reinício, desde o ponto em que foi interrompida. Neste caso, se a desconexão persistir por tempo superior a 15 (quinze) minutos, a sessão pública deverá ser suspensa e reiniciada somente após comunicação expressa às licitantes de nova data e horário para a sua continuidade;

b) durante a etapa de lances, a continuidade da apresentação de lances pelas licitantes, até o término do período estabelecido no edital.

7.5. A apresentação da proposta de preços implicará em plena aceitação, por parte da licitante, das condições estabelecidas neste Edital e em seus anexos.

7.5.1. A proposta deve conter oferta firme e precisa, sem alternativa de serviços, preços ou qualquer outra condição que induza o julgamento a ter mais de um resultado.

7.5.2. Os preços deverão ser cotados em moeda corrente nacional, em algarismos e ser equivalentes aos praticados no mercado na data de sua apresentação, sem inclusão de qualquer encargo financeiro ou previsão inflacionária, incluindo todos os custos diretos, indiretos e despesas, necessários ao cumprimento integral das obrigações decorrentes da contratação, de modo que nenhuma outra remuneração seja devida em qualquer hipótese de responsabilidade solidária pelo pagamento de toda e qualquer despesa, direta ou indiretamente relacionada com a prestação dos serviços.

7.5.2.1. Quaisquer tributos, custos e despesas diretos ou indiretos, não considerados na proposta ou incorretamente cotados, serão considerados como inclusos nos preços, não sendo aceitos pleitos de acréscimo, a qualquer título.

7.6. A licitante declarada vencedora do certame deverá enviar a **PROPOSTA DE PREÇOS**, conforme disposto no **subitem 10.3**, de acordo com os formulário que segue como **Anexo III** deste Edital, com todas as informações e declarações ali constantes, devendo ser redigida em língua portuguesa, com clareza, perfeitamente legível, sem emendas, rasuras, borrões, acréscimos ou entrelinhas, ser datada, rubricada em todas as folhas e assinada por seu representante legal ou procurador, devidamente identificado com números de CPF e RG, e respectivo cargo na licitante.

7.6.1. A proposta deverá ter validade de 60 (sessenta) dias corridos, contados a partir da data de sua apresentação.

8. DIVULGAÇÃO E CLASSIFICAÇÃO INICIAL DAS PROPOSTAS DE PREÇOS

8.1. Na data e horário indicados no preâmbulo deste Edital terá início a sessão pública do pregão eletrônico, com a divulgação das propostas de preços recebidas.

8.2. A análise das propostas pelo Pregoeiro visará ao atendimento das condições estabelecidas neste Edital e seus anexos.

8.3. Serão desclassificadas as propostas:

a) cujo objeto não atenda as especificações, prazos e condições fixados neste edital e seus anexos;

b) que por ação da licitante ofertante contenham elementos que permitam a sua identificação.

8.4. A desclassificação se dará por decisão motivada do Pregoeiro.

8.5. Serão desconsideradas ofertas ou vantagens baseadas nas propostas das demais licitantes.

8.6. O sistema ordenará novamente as propostas analisadas e classificadas pelo Pregoeiro, por estarem em perfeita consonância com as especificações e condições de fornecimento detalhadas neste instrumento convocatório, sendo que somente estas participarão da fase de lances.

8.6.1. Eventual desempate de propostas de mesmo valor será promovido pelo sistema.

9. ETAPA DE LANCES

9.1. Iniciada a etapa competitiva, as licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo a licitante imediatamente informada do seu recebimento e respectivos horários de registro e valor.

9.1.1. Os lances deverão ser formulados em valores distintos e decrescentes, inferiores à proposta de menor preço, ou em valores distintos e decrescentes, inferiores ao do último valor apresentado pela própria licitante ofertante, observada, em ambos os casos, a redução mínima entre eles de **R$ 350.000,00 (trezentos e cinquenta mil reais)**, aplicável, inclusive, em relação ao primeiro formulado, prevalecendo o primeiro lance recebido, quando ocorrerem 2 (dois) ou mais lances do mesmo valor.

9.1.1.1. A aplicação do valor de redução mínima entre os lances incidirá sobre o **VALOR TOTAL.**

9.2. As licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observado o horário fixado e as regras para sua aceitação.

9.2.1. A desistência em apresentar lance implicará na manutenção do último preço apresentado pela licitante,

para efeito de ordenação das propostas.

9.3. A **ETAPA DE LANCES** terá a duração de 15 (quinze) minutos.

9.3.1. A duração da etapa de lances será prorrogada automaticamente pelo sistema, visando à continuidade da disputa, quando houver lance admissível ofertado nos últimos 3 (três) minutos do período de que trata o item 9.3 ou nos sucessivos períodos de prorrogação automática.

9.3.1.1. Não havendo novos lances ofertados nas condições estabelecidas no subitem 9.3.1, a duração da prorrogação encerrar-se-á, automaticamente quando atingido o terceiro minuto contado a partir do registro no sistema, do último lance que ensejar prorrogação.

9.4. No decorrer da etapa de lances, as licitantes serão informadas pelo sistema eletrônico:

a) dos lances admitidos e dos inválidos, horários de seus registros no sistema e respectivos valores;

b) do tempo restante para o encerramento da etapa de lances.

9.5. A etapa de lances será considerada encerrada, findos os períodos de duração indicados no subitem 9.3.1.

9.6. Encerrada a etapa de lances, o sistema divulgará a nova grade ordenatória, contendo a classificação final, em ordem crescente de valores.

9.6.1. Para essa classificação será considerado o último preço admitido de cada licitante.

9.7. Com base na classificação a que alude o item 9.6, será assegurada às licitantes **MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE** preferência à contratação, observadas as seguintes regras:

9.7.1. A ME ou EPP detentora da proposta de menor valor, dentre aquelas cujos valores sejam iguais ou superiores até 5% (cinco por cento) ao valor da proposta melhor classificada, será convocada pelo pregoeiro, para que apresente preço inferior ao da melhor classificada, no prazo de 5 (cinco) minutos, sob pena de preclusão do direito de preferência.

9.7.1.1. A convocação recairá sobre a licitante vencedora de sorteio, no caso de haver propostas empatadas, nas condições do subitem 9.7.1.

9.7.2. Não havendo a apresentação de novo preço, inferior ao preço da proposta melhor classificada, serão convocadas para o exercício do direito de preferência, respeitada a ordem de classificação, as demais microempresas e empresas de pequeno porte, cujos valores das propostas se enquadrem nas condições indicadas no subitem 9.7.1.

9.7.3. Caso a detentora da melhor oferta, de acordo com a classificação de que trata o item 9.6, seja ME ou EPP, não será assegurado o direito de preferência, passando-se, desde logo, à negociação do preço.

10. JULGAMENTO, NEGOCIAÇÃO E ACEITABILIDADE DAS PROPOSTAS

10.1. Para julgamento e classificação das propostas será adotado o critério do **MENOR PREÇO TOTAL** observados os requisitos, as especificações técnicas e os parâmetros definidos neste Edital e em seus anexos quanto ao objeto.

10.2. Encerrada a etapa de lances da sessão pública, definida a licitante vencedora, o Pregoeiro deverá com ela negociar, mediante troca de mensagens no sistema eletrônico, com vistas à redução do preço.

10.2.1. Visando à celeridade do procedimento licitatório, ao ser convocada, a licitante deverá se manifestar no

prazo estabelecido pelo Pregoeiro, sob pena de desclassificação.

10.3 Após a negociação, o Pregoeiro fará o exame da aceitabilidade da oferta da primeira classificada, devendo esta encaminhar, em prazo estabelecido pelo pregoeiro(a), através do sistema eletrônico, sob pena de desclassificação, a proposta de preço, conforme **Anexo III**, com o valor do preço final alcançado.

10.3.1 O Pregoeiro deverá verificar, como critério de aceitabilidade, a compatibilidade do menor preço, inclusive quanto aos preços unitários, alcançado com os parâmetros de preços de mercado, definidos pela Administração, coerentes com a execução do objeto licitado, aferido mediante a pesquisa de preços que instrui o processo administrativo pertinente a esta licitação.

10.3.1.1 Em caso de incompatibilidade de algum valor unitário com os parâmetros da Administração, estes poderão ser negociados com o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar, sem possibilidade de majoração do preço final alcançado na fase de lances.

10.3.2. Se o preço alcançado ensejar dúvidas quanto a sua exequibilidade, poderá o Pregoeiro determinar à licitante que demonstre a sua viabilidade, sob pena de desclassificação, por meio de documentação complementar que comprove a capacidade da licitante em fornecer o objeto licitado pelo preço ofertado e nas condições propostas no Edital.

10.3.3. Se a oferta não for aceitável ou se a licitante não atender à exigência estabelecida na cláusula supra, o pregoeiro, desclassificará, motivadamente, a proposta e examinará as ofertas subsequentes, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda a todas as exigências, devendo, também, negociar diretamente com a proponente, para que seja obtido preço melhor.

10.4 Considerada aceitável a oferta de menor preço, passará o Pregoeiro ao julgamento da habilitação.

11. HABILITAÇÃO

11.1. Divulgado o julgamento das propostas de preços na forma prescrita neste Edital, passar-se- á à fase de habilitação.

11.2. A habilitação da licitante vencedora, de acordo com a documentação especificada na cláusula 11.6 deste Edital, será verificada por meio do **CAUFESP**, dos sítios próprios disponibilizados pela Internet e da análise de documentação complementar por ela encaminhada.

11.2.1. **Sob pena de inabilitação**, a licitante, cuja oferta foi aceita, deverá encaminhar, **de imediato**, para os endereços citados no subitem 7.1, a documentação exigida no subitem 11.6 deste Edital, com exceção daqueles constantes do cadastro da licitante no **CAUFESP**, desde que válidos e/ou alcançados nos sites da Internet.

11.2.1.1. Entende-se por **"imediato"** o prazo de até 30 (trinta) minutos após a notificação pelo Sistema, da licitante vencedora, sendo que o Pregoeiro poderá, a seu critério, prorrogar este prazo.

11.2.1.2. A documentação relativa a **Habilitação Jurídica sempre** deverá ser encaminhada pela licitante, para identificar os sócios/representantes que subscrevem a proposta e demais documentos por ela emitidos.

11.2.1.2.1. Caso os documentos não sejam subscritos por seus sócios ou diretores, assim indicados nos respectivos atos constitutivos, a licitante deverá apresentar, também, os instrumentos de mandato outorgando poderes aos subscritores.

11.2.2. Caso os dados e informações constantes do **CAUFESP** não atendam aos requisitos exigidos no subitem 11.6 deste Edital, o Pregoeiro verificará a possibilidade de alcançar os documentos por meio eletrônico, juntando-os ao processo administrativo pertinente à licitação, salvo impossibilidade devidamente certificada e justificada.

11.2.2.1. O Pregoeiro e sua Equipe de Apoio alcançarão dos documentos exigidos no subitem 11.6, por meio eletrônico, aqueles assim disponibilizados, devendo a licitante encaminhar pelo sistema BEC os demais documentos não emitidos via Internet.

11.2.2.2. Na impossibilidade de obtenção/emissão de documentos por meio eletrônico, o Pregoeiro solicitará sua apresentação pela licitante, juntamente com os demais documentos, observado o prazo estipulado neste subitem.

11.3. A Administração não se responsabilizará pela eventual indisponibilidade dos meios eletrônicos hábeis de informações no momento da verificação de documentação ou dos meios para a transmissão de documentos a que se referem as cláusulas anteriores, ressalvada a indisponibilidade de seus próprios meios. Na hipótese de ocorrerem essas indisponibilidades, a licitante deverá encaminhar os documentos solicitados por outros meios, dentro do prazo estabelecido, sob pena de inabilitação, mediante decisão motivada.

11.4. Posteriormente deverá ser encaminhada, no original, a proposta de preços exigida no subitem 10.3. e, nos originais ou cópias autenticadas por tabelião de notas, ou mediante publicação de órgão de Imprensa Oficial os documentos a que se referem o item 11.6, salvo os que foram emitidos pela Internet pelo próprio Pregoeiro ou que possam ser por ele conferidos também pela Internet, dentro do **prazo máximo de 02 (dois) dias úteis a contar da habilitação**, para o endereço indicado no preâmbulo com a identificação de sua razão social e número do Pregão Eletrônico, endereçado a Supervisão de Licitações, Compras e Almoxarifado, Avenida Zaki Narchi, 536 – Vila Guilherme, São Paulo - SP, CEP: 02029-000.

11.4.1 A licitante nos termos do inciso II do artigo 4º da Lei Municipal n.º 17.607/2021, desde que pague o preço público vigente poderá solicitar a autenticação de cópia dos documentos acima mencionados, cabendo ao agente administrativo, mediante a comparação entre o original e a cópia, devendo a Administração Pública fornecer a guia para pagamento.

11.5. Por meio de aviso lançado no sistema, o Pregoeiro informará às demais licitantes que poderão consultar as informações cadastrais da licitante vencedora utilizando opção disponibilizada no próprio sistema para tanto. Deverá, ainda, informar o teor dos documentos recebidos por fax ou por meio eletrônico.

11.6. A habilitação se dará mediante o exame dos documentos a seguir relacionados, relativos a:

11.6.1. HABILITAÇÃO JURÍDICA:

a) Registro empresarial na Junta Comercial, no caso de empresário individual ou Empresa Individual de Responsabilidade Limitada;

b) Ato constitutivo, estatuto ou contrato social atualizado e registrado na Junta Comercial, em se tratando de sociedade empresária ou cooperativa, que comprove possuir como objeto a prestação de serviço compatível com os exigidos na licitação, devendo o estatuto, no caso das cooperativas, estar adequado, na forma prevista nos artigos

27 e 28 da Lei Federal n. 12.690/2012;

c) Documentos de eleição ou designação dos atuais administradores, tratando-se de sociedades empresárias ou cooperativa;

d) Ato constitutivo atualizado e registrado no Registro Civil de Pessoas Jurídicas tratando-se de sociedade **simples (não empresária) ou Empresa Individual de Responsabilidade Individual – EIRELI simples** (não empresária) se for o caso acompanhado de prova da diretoria ou administradores em exercício;

e) Decreto de autorização, tratando-se de sociedade empresária estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

11.6.1.1 Em se tratando de sociedades cooperativas, também deverão ser apresentados os seguintes documentos:

a) Ata de eleição de conselheiros fiscais, realizadas por meio de Assembleia Geral;

b) Regimento dos fundos instituídos pelos cooperados (com a Ata da Assembleia que o aprovou); e.

c) Registro de presença dos cooperados em assembleia geral.

11.6.2. REGULARIDADE FISCAL:

a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ.

b) rova de inscrição no Cadastro de Contribuintes Municipal, relativo à sede da licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto licitado.

c) Certidão de regularidade de débitos relativos a tributos federais e a divida ativa da União, inclusive as contribuições sociais;

d) Certidão de regularidade de débitos referentes a tributos municipais relacionados com a prestação licitada, expedida pela Secretaria Municipal de Fazenda - SF.

d.1) Havendo apontamentos, deverá ser apresentada a Certidão de Débitos de Tributos Mobiliários Inscritos na Dívida Ativa, expedida pelo Departamento Fiscal, da Procuradoria Geral do Município, para provar a suspensão da exigibilidade do crédito tributário.

d.2) Caso a licitante não esteja cadastrada como contribuinte neste Município, deverá apresentar declaração firmada pelo seu representante legal/procurador, sob as penas da lei, do não cadastramento e de que nada deve à Fazenda do Município de São Paulo, relativamente aos tributos relacionados com a prestação licitada, conforme modelo do **Anexo VI**.

d.3) As empresas não cadastradas como contribuinte neste Município poderão alternativamente apresentar Certidão de regularidade de débitos referentes a tributos municipais relacionados com a prestação licitada, expedida pela Secretaria Municipal de Fazenda –SF, expedida em https://duc.prefeitura.sp.gov.br/certidoes/forms_anonimo/frmConsultaEmissaoCertificado.aspx

e) Certificado de Regularidade de Situação para com o Fundo de Garantia de Tempo de Serviço (FGTS).

f) Certidão negativa de débitos trabalhistas (CNDT).

11.6.2.1. Serão aceitas como prova de regularidade, certidões positivas com efeito de negativas e certidões positivas que noticiem em seu corpo que os débitos estão judicialmente garantidos ou com sua exigibilidade suspensa.

11.6.3. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:

a) Certidão Negativa de Falências, Concordatas e Recuperações; ou, se for o caso, Certidão de Recuperação Judicial ou Extrajudicial expedida pelo Cartório Distribuidor da sede da pessoa jurídica ou do empresário individual, acompanhada da comprovação do Plano de Recuperação já acolhido ou homologado, conforme o caso, pelo juízo competente e em pleno vigor, sem prejuízo do atendimento a todos os requisitos de habilitação econômico-financeira estabelecidos no edital.

a.1) A data de expedição da certidão judicial acima (item 11.6.3 alínea "a") não poderá anteceder a **60 (sessenta)** dias da abertura do certame

a.2) Se a licitante não for sujeita ao regime falimentar, a certidão mencionada deverá ser substituída por certidão negativa de ações de insolvência civil, ou documento equivalente.

b) Balanço patrimonial do último exercício social, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizado por índices oficiais quando encerrado há mais de 3(três) meses da data da sessão pública de abertura do processo licitatório.

b.1) Somente empresas que ainda não tenham completado seu primeiro exercício fiscal poderão comprovar sua capacidade econômico-financeira por meio de balancetes mensais, conforme disposto na Lei Federal nº 8.541/1992;

b.2) Serão considerados como na forma da Lei, o Balanço Patrimonial e Demonstrações Contábeis assim apresentados:

b.2.1) Na sociedade empresária regida pela Lei nº. 6.404/76, 11.638/07, 11.941/09, mediante documento publicado em Diário Oficial ou em jornal de grande circulação;

b.2.2) As empresas desobrigadas a adotar a ECD – Escrituração Contábil Digital e que não tenham optado por esse meio, deverão apresentar o Balanço Patrimonial e Demonstrações Contábeis, extraídos do Livro Diário, contendo Termo de Abertura ede Encerramento, através de Cópia Autenticada, Registrado na Junta Comercial ou noRegistro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Cartório de Registro de Títulos e Documentos para Sociedades Simples;

b.2.3) Para as empresas obrigadas a adotar, ou que optaram por utilizar, a Escrituração Contábil Digital (ECD) deverão apresentar a impressão do arquivo gerado pelo SPED Contábil constando o Termo de Abertura e Encerramento com o termo de autenticação eletrônica gerada pelo sistema, recibo de entrega do Livro Digital e a Demonstração de Resultado do Exercício.

b.3) A empresa que não tiver alcançado os índices exigidos no **ANEXO VI** será considerada inabilitada.

11.6.4. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:

11.6.4.1. Comprovação de aptidão para a prestação dos serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação, ou com o item pertinente, mediante a apresentação de atestado(s) fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado, conforme a seguir:

a) Serviços de operação da infraestrutura de tecnologia da informação (TI), contemplando as seguintes atividades:

- Serviços de Manutenção e Infraestrutura de Data Center, incluindo banco de dados, redes e segurança da informação.
- Sustentação e Monitoramento de Infraestrutura em regime 24x7.
- Serviço de SERVICE DESK (Atendimento ao usuário), superior a 12 (doze) meses, operando em processos de Gerenciamento deIncidente e Cumprimento de Requisição de acordo com as boaspráticas contidas na biblioteca ITIL.
- Administração e Manutenção do Sistema Operacional Windows.
- Suporte e atendimento presencial e remoto de 200 desktops
- Gerenciamento através de níveis de serviço, com atendimento concomitante de telessuporte remoto e presencial (níveis I e II);
- Atendimento mínimo de 3.300 (três mil e trezentos) chamados em um período de 12 (doze) meses;
- Serviço administração, configuração, manutenção de solução deproxy e de filtragem de conteúdo em um mesmo contrato, para no mínimo, 200 (duzentas) estações;
- Serviços de suporte dos sistemas operacionais Microsoft Windows Server 2003 ou 2003 R2, Microsoft Windows Server 2008 32/64 ou R2 32/64 e Microsoft Windows Server 2012R2.

b) Serviços Especializados em Tecnologia da Informação para prestação sobdemanda, contemplando as seguintes atividades:

- Execução de mais de 20.000 horas de serviços técnicos referentes a entregas e atividades de Projetos de Infraestrutura.
- Utilização de Metodologia de Gerenciamento de projetos, através de serviços de consultoria especializada qualificada em gerenciamento de projetos, contemplando pelo menos 06 (seis) das10 (dez) áreas de conhecimento, conforme o PMBOK.
- A licitante deverá comprovar ter prestado serviço de desenvolvimento e manutenção em metodologia ágil com no mínimo de 30.000 horas, em plataforma Java, pelo período mínimo ininterrupto de 12 (doze) meses. Como parte dos atestados a seremapresentados, a licitante deverá ainda apresentar para os serviços executados, os requisitos abaixo:
- Serão consideradas quaisquer metodologias ágeis baseadas no Manifesto Ágil, como SCRUM, XP, FDD e TDD.
- Os atestados devem demonstrar claramente, as cerimônias, práticas ou artefatos ágeis que foram utilizados, como User stories, Pair programming, Daily meeting, Product Backlog, Kanban, Planning, Sprint Review e Sprint Retrospective, indicando pelo menos dois deles.
- A licitante deverá comprovar ter prestado serviço de desenvolvimento e manutenção em metodologia ágil

com no mínimo de 5.000 horas de sistemas para ambiente WEB;

- A licitante deverá comprovar ter prestado serviço de sustentaçãoem metodologia ágil com no mínimo de 10.000 horas, em plataformaJava ou PHP, pelo período mínimo ininterrupto de 12 (doze) meses
- A licitante deverá comprovar ter prestado serviços com entrega de projeto novo de sistema, que tenha sido formalmente concluído e entregue ao cliente, e tenha sido desenvolvido para ambientes móveis.
- A licitante deverá comprovar ter prestado serviço de gestão de configuração ao garantir integração contínua entre ambientes, com no mínimo 10.000 horas e com a utilização de pelo menos duas das ferramentas abaixo:
- TFS, Git, Gitlab, Subversion, Jenkins, Nexus, Rancher, Vault, Docker, Kubernetes.
- A licitante deverá comprovar ter prestado serviços e processo detestes formal, incluindo minimamente teste unitário, teste integradoe testes automatizados, suportados por ferramenta degerenciamento de teste e automação de testes, com no mínimo 1.000 horas e com a utilização de pelo menos uma das ferramentas abaixo:
- JUnit, SonarQube, Cucumber, Mockito, Selenium, WebDriver, MSTest, Ruby.
- A licitante deverá comprovar ter prestado serviços Manutençãode sistemas utilizando certificação digital com aderência à ICP-Brasil,utilizando metodologia ágil (SCRUM).
- Serviços Especializados em Tecnologia da Informação para prestação de serviços de computação em nuvem, contemplando as seguintes atividades:
- Serviços de administração e manutenção de ambientes em nuvem, totalizando um mínimo de 6.000 horas.
- Para fins de conversão, considera-se 1 (uma) UST igual a 1(uma) hora de serviço executados na modalidade homem-hora.
- Para fins de conversão, considera-se 10 (dez) horas igual 1(um) pontos de função SISP, IFPUG ou NESMA.
- No(s) atestado(s) devem estar explícitos: a empresa que está fornecendo o atestado, o responsável pelo setor encarregado do objeto em questão, os contatos para realização de diligência e a especificação dos serviços executados ou em execução;
- No caso de atestados emitidos por empresa da iniciativa privada, não serãoconsiderados aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupoempresarial da empresa proponente. Serão considerados como pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente, empresas controladas ou controladoras da empresa proponente, ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da empresa proponente;
- Os atestados deverão ser válidos e conter a descrição pormenorizada dos softwares, bancos de dados, sistemas operacionais, arquitetura e demais componentes utilizados, bem como informações sobre o número do contrato vinculado e sua vigência, a data de início dos serviços prestados, dos produtos atestados.

c) O(s) atestado(s) deverá(ão) contemplar, no mínimo,as seguintes informações:

- Nome do cliente;
- Endereço completo do cliente;
- Descrição dos serviços prestados;
- Vigência do contrato;

- Assinatura e identificação do signatário contendo: Nome, cargo oufunção que exerce junto ao emitente e que o habilite a expedir o referidoatestado;
- Telefone, fax ou e-mail de contato;

11.6.4.1.2. A critério da Administração poderá ser necessário diligenciar a pessoa jurídica indicada no Atestado de Capacidade Técnica, visando obter informações objetivas sobre o serviço prestado. Se for encontrada divergência entre o especificado nos atestados ou certificados de capacidadee o apurado em eventual diligência, além da desclassificação no presente processo licitatório, fica sujeita a licitante às penalidades cabíveis;

11.6.4.1.3. Durante as diligências 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 ambienteoperacional, sistemas informatizados, base de dados, controle de versão e outros) que comprovem a veracidade atestados.

11.6.4.1.4. Não serão considerados atestados de capacidade técnica oriundos de contratos firmados com outras empresas que pertençam ao mesmo grupo financeiro ou cujo contrato social possua sócio(s) que seja(m) de mesma titularidade do licitante.

11.6.4.1.5. Não serão aceitos documentos com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos;

11.6.4.1.6. A declaração do vencedor acontecerá no momento imediatamente posterior à fase de habilitação;

11.6.4.1.7. Será inabilitado o licitante que não comprovar sua habilitação, seja por não apresentar quaisquer dos documentos exigidos, ou apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste TR;

11.6.4.2. A proponente deverá apresentar **"Atestado de Visita Técnica"**, conforme o modelo constante do **Anexo VI.**

11.6.4.2.1. A visita técnica tem como objetivo verificar as condições locais, avaliar a quantidade e a natureza dos trabalhos, materiais e equipamentos necessários à realização do objeto da contratação, permitindo aos interessados colher as informações e subsídios que julgarem necessários para a elaboração da sua proposta, de acordo com o que o próprio interessado julgar conveniente, não cabendo à administração nenhuma responsabilidade em função de insuficiência dos dados levantados por ocasião da visita técnica.

11.6.4.2.2. Poderão ser feitas tantas visitas técnicas quantas cada interessado considerar necessário. Cada visita deverá ser agendada por e-mail fabiop@prefeitura.sp.gov.br ou pelo telefone (11) 2873-7671 e poderá ser realizada até o dia imediatamente anterior à sessão pública, no período das 09:00 às 16:00 horas.

11.6.4.2.3. Competirá a cada interessado, quando da visita técnica, fazer-se acompanhar dos técnicos e especialistas que entender suficientes para colher as informações necessárias à elaboração da sua proposta.

11.6.4.2.4. As prospecções, investigações técnicas, ou quaisquer outros procedimentos que impliquem interferências no local em que serão prestados os serviços deverão ser previamente informadas e autorizadas pela Administração.

11.6.4.2.5. O interessado não poderá pleitear, em hipótese alguma, modificações nos preços, prazos ou

condições ajustadas, tampouco alegar quaisquer prejuízos ou reivindicar quaisquer benefícios sob a invocação de insuficiência de dados ou informações sobre o local que serão executados os serviços.

11.6.4.2.6. O licitante que optar pela não realização da visita técnica deverá, para participar do certame, apresentar declaração afirmando que tinha ciência da possibilidade de fazê-la, mas que, ciente dos riscos e consequências envolvidos, optou por formular a proposta sem realizar a visita técnica que lhe havia sido facultada, conforme o modelo constante do **Anexo VII,** do Edital.

11.6.5. OUTROS DOCUMENTOS:

a) CUMPRIMENTO AO DISPOSTO NO ART. 7, INCISO XXXIII DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL: Declaração de que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 anos, sob as penas da Lei, conforme o disposto no artigo. 7º, inciso XXXIII da Constituição Federal e inciso V, do artigo 27 da Lei Federal nº 8.666/93;

b) Declaração de inexistência de fato impeditivo de sua habilitação inclusive condenação judicial na proibição de contratar com o Poder Público ou receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, transitada em julgada ou não desafiada por recurso com efeito suspensivo, por ato de improbidade administrativa;

c) Declaração de que a licitante não foi apenada com as sanções previstas na Lei Federal 8.666/1993, artigo 87, incisos III e IV, e/ou na Lei Federal 10.520/2002, artigo 7º, seja isoladamente, seja em conjunto, aplicada por qualquer esfera da Administração Pública.

11.6.5.1. As declarações citadas nas alíneas "**a**", "**b**" e "**c**" deverão ser elaboradas em papel timbrado e subscritas pelo representante legal da licitante, sendo recomendada a utilização do modelo constante no **ANEXO IV** do presente Edital, facultando-se a elaboração de declarações individualizadas.

11.6.5.2. Em se tratando de microempresa ou empresa de pequeno porte, **declaração** subscrita por representante legal da licitante, em conformidade com o modelo constante do **Anexo VIII**, declarando seu enquadramento nos critérios previstos no artigo 3º da Lei Complementar Federal nº 123/2006, bem como sua não inclusão nas vedações previstas no mesmo diploma legal.

11.6.5.3. De acordo com o item 27 do Termo de Referência Anexo II, do Edital, **declaração** subscrita por representante legal da licitante, em conformidade com o modelo constante do **Anexo IX**, comprometendo-se a apresentar, por ocasião da celebração do Contrato os seguintes documentos:

a) qualificação técnico operacional em processos de serviços de TI, comprovando possuir aderência aos padrões de gestão qualidade de serviços de tecnologia da informação e comunicação (TIC) a ser comprovada por meio daapresentação de certificados válidos de avaliação de maturidade, do tipo do CMMI-Dev nível 3 ou superior, ou MPS.Br nível C ou superior;

b) Documento emitido pelo provedor de serviços em cloud que comprove existência da parceria por pelo menos 6 (seis) meses, e que esteja válido.

11.7. A licitante para fins de habilitação deverá observar as disposições Gerais que seguem:

11.7.1. Todos os documentos devem estar com seu prazo de validade em vigor. Se este prazo não constar de

cláusula específica deste edital, do próprio documento ou de lei específica, será considerado **o prazo de validade de 06 (seis) meses**, a contar da data de sua expedição, salvo os atestados/certidões de qualificação técnica, para os quais não se exige validade.

11.7.2. Todos os documentos expedidos pela empresa deverão estar subscritos por seu representante legal ou procurador, com identificação clara do subscritor.

11.7.3. Os documentos emitidos via Internet serão conferidos pelo Pregoeiro ou sua equipe de apoio.

11.7.4. Se a licitante for a **matriz**, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se for a **filial**, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

11.7.4.1. Caso a licitante pretenda que um de seus estabelecimentos, que não o participante desta licitação, execute o futuro contrato, deverá apresentar toda documentação de habilitação de ambos os estabelecimentos.

11.7.5. Todo e qualquer documento apresentado em língua estrangeira deverá estar acompanhado da respectiva tradução para o idioma pátrio, feita por tradutor público juramentado.

11.7.6. Não serão aceitos documentos cujas datas e caracteres estejam ilegíveis ou rasurados de tal forma que não possam ser entendidos.

11.7.7. Os documentos exigidos para habilitação não poderão, em hipótese alguma, ser substituídos por protocolos, que apenas configurem o seu requerimento, não podendo, ainda, ser remetidos posteriormente ao prazo fixado.

11.8. O Pregoeiro e sua Equipe de Apoio verificarão eventual descumprimento das vedações de participação na licitação, mediante **CONSULTA** ao:

a) Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça – CNJ, no endereço eletrônico www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php

b) Cadastro Nacional das Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS, no endereço eletrônico www.portaldatransparencia.gov.br/ceis

c) Portal de Sanções Administrativas, no endereço eletrônico: http://www.sancoes.sp.gov.br/index.asp

d) Relações de Apenados do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo no endereço eletrônico https://www.tce.sp.gov.br/pesquisa-na-relacao-de-apenados

e) Rol de Empresas Punidas, disponível no endereço eletrônico: http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/gestao/suprimentos_e_servicos/empresas_punidas/index.php?p=9255

f) Cadastro Integrado de Condenações por Ilícitos Administrativos - CADICON, do Tribunal de Contas da União, disponível no endereço eletrônico: https://contas.tcu.gov.br/ords/f?p=1660:3:0

11.8.1. As consultas realizar-se-ão em nome da licitante e também de eventual MATRIZ ou FILIAL e de seus sócios majoritário e Administrador.

11.9. Os documentos serão analisados pelo Pregoeiro e sua Equipe de Apoio quanto a sua conformidade com

os solicitados e serão anexados ao processo administrativo pertinente a esta licitação.

11.9.1. Estando a documentação de habilitação da licitante vencedora em desacordo com as exigências do Edital, ela será inabilitada.

11.9.1.1. Havendo alguma restrição na comprovação da **REGULARIDADE FISCAL** de microempresa ou empresa de pequeno porte assim qualificada, a sessão será suspensa, concedendo-se o prazo de **5 (cinco) dias úteis**, prorrogável por igual período, para regularização,de forma a possibilitar, após tal prazo, sua retomada, nos termos do disposto no artigo 17 do Decreto nº 56.475/2015.

11.9.1.2. A não regularização da documentação no prazo previsto acima, implicará decadência do direito à contratação a licitante, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

11.9.2. Sendo inabilitada a proponente cuja proposta tenha sido classificada em primeiro lugar, o Pregoeiro examinará a proposta ou lance subsequente, **definida pelas regras do sistema BEC/SP**, verificando sua aceitabilidade e procedendo à habilitação da licitante, na ordem de classificação, e assim sucessivamente até a apuração de uma proposta ou lance e proponente que atendam o Edital.

11.9.2.1. Na situação a que se refere este item, o Pregoeiro deverá negociar com a licitante para que seja obtido preço melhor.

11.9.3. Estando a documentação de habilitação da licitante completa, correta, com observância de todos os dispositivos deste Edital e seus Anexos o Pregoeiro considerará a proponente habilitada e vencedora do certame.

12. FASE RECURSAL

12.1. Após encerrar totalmente a fase de habilitação, o Pregoeiro informará às licitantes, por meio de mensagem lançada no sistema, que poderão interpor recurso, imediata e motivadamente, por meio eletrônico, utilizando para tanto, exclusivamente, campo próprio disponibilizado no sistema.

12.1.1. A falta de manifestação da licitante no prazo estabelecido acarretará a decadência do direito de recurso e a adjudicação, pelo Pregoeiro, do objeto licitado a vencedora.

12.2. Havendo interposição de recurso, na forma indicada no subitem 12.1, o Pregoeiro, por mensagem lançada no sistema, informará aos recorrentes que poderão apresentar memoriais contendo as razões de recurso, no prazo de 3 (três) dias após o encerramento da sessão pública, e às demais licitantes que poderão apresentar contrarrazões, em igual número de dias, os quais começarão a correr do término do prazo para apresentação de memoriais, sendo-lhes assegurada vista imediata dos autos, no endereço da unidade promotora da licitação, constante do preâmbulo deste Edital, das 09h às 16h.

12.2.1. **Os memoriais de recurso e as contrarrazões serão oferecidos exclusivamente por meio eletrônico**, no sítio www.bec.sp.gov.br opção RECURSO, e a apresentação de documentos relativos às peças antes indicadas, se houver, será efetuada mediante protocolo, no endereço da unidade promotora da licitação, constante do preâmbulo deste Edital, das 9h00 às 17h00, observados os prazos estabelecidos no subitem 12.2.

12.3. O recurso terá efeito suspensivo e o seu acolhimento importará a invalidação dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

13. ADJUDICAÇÃO

13.1. Após a apresentação da proposta de preços original e dos documentos de habilitação, nos originais ou cópias autenticadas por tabelião de notas, ou mediante publicação de órgão de Imprensa Oficial, nos termos do subitem 11.4, e constatando-se o atendimento das exigências fixadas no Edital, o Pregoeiro procederá à adjudicação do objeto da licitação à licitante classificada e habilitada, vencedora do certame.

13.2. Em havendo recurso, a adjudicação será promovida pela autoridade competente.

14. HOMOLOGAÇÃO

14.1. Decorridas as fases anteriores, a decisão será submetida à autoridade competente, para homologação.

14.1.1. A adjudicação do objeto e a homologação da licitação não obrigam a Administração à contratação do objeto licitado.

15. PREÇO E REAJUSTE

15.1. O preço que vigorará no ajuste será o ofertado pela licitante a quem for o mesmo adjudicado.

15.1.1. Este preço inclui todos os custos diretos e indiretos, impostos, taxas, benefícios, encargos sociais, trabalhistas e fiscais que recaiam sobre o objeto, etc, e constituirá, a qualquer título, a única e completa remuneração pelo seu adequado e perfeito cumprimento, de modo que nenhuma outra remuneração será devida.

15.2. Os recursos necessários para suporte do contrato onerarão a dotação nº 03.00.03.10.09.122.3024.2.171.3.3.90.39.40.00 do orçamento vigente e dotação própria nos próximos exercícios, em observância ao princípio da anualidade orçamentária.

15.3. Os preços contratuais poderão ser reajustados, observada a **periodicidade anual que terá como termo inicial a data de apresentação da proposta**, nos termos previstos no Decreto Municipal nº 48.971/07.

15.3.1. No caso de prorrogação do contrato, desde que cumprido o período de 12 (doze) meses, poderá ser concedido reajuste econômico nos termos da PORTARIA SF Nº 389, DE 18 DE DEZEMBRO DE 2017, publicada em DOC/SP 19/12/2017, utilizando-se para tanto do Índice de Preços ao Consumidor – IPC, apurado pela Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas – FIPE.

15.3.2. A aplicação de novos reajustes deverá considerar a data e os valores do reajuste anterior, restando vedada a aplicação de índices acumulados por um período superior a 12 (doze) meses.

15.4. Será aplicada compensação financeira, nos termos da Portaria SF nº 05, de 05 de janeiro de 2012, quando houver atraso no pagamento dos valores devidos, por culpa exclusiva da Contratante, observada a necessidade de se apurar a responsabilidade do servidor que deu causa ao atraso no pagamento, nos termos legais.

15.5. Fica ressalvada a possibilidade de alteração das condições contratuais em face da superveniência de normas federais e/ou municipais que as autorizem.

16. CONDIÇÕES DO AJUSTE

16.1. A contratação decorrente desta licitação será formalizada mediante **TERMO DE CONTRATO**, a ser firmado entre as partes, conforme minuta do **Anexo I** deste Edital.

16.2. A assinatura do contrato fica condicionada a:

a) apresentação pela adjudicatária de **não** pendências junto ao Cadastro Informativo Municipal – CADIN MUNICIPAL, instituído pela Lei Municipal nº 14.094/05, regulamentada pelo Decreto nº 47.096/06;

16.3. O prazo para assinatura do Contrato será de **05 (cinco) dias úteis**, contados da data da publicação da convocação da adjudicatária no Diário Oficial da Cidade (D.O.C.), sob pena de decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções descritas no Item 19.

16.3.1. O prazo de convocação poderá ser prorrogado uma vez por igual período, quando solicitado pela adjudicatária durante o seu transcurso, desde que ocorra motivo justificado e aceito pela Administração.

16.4. Na hipótese de não atendimento à convocação a que se referem os subitens 16.3 e 16.3.1, ou havendo recusa em fazê-lo, fica facultado à Administração, desde que haja conveniência, proceder a contratação de outra licitante, observada a ordem de classificação das propostas, sem prejuízo da possibilidade de aplicação da penalidade descrita no subitem 19.2.

16.4.1. Em qualquer hipótese de convocação das licitantes classificadas remanescentes, deverão ser averiguadas as condições de aceitabilidade de preços e de habilitação, em sessão pública, procedendo-se conforme especificações deste Edital.

16.5. No ato da assinatura do contrato a adjudicatária deverá apresentar os documentos elencados no subitem 11.6, cujos prazos de validade estejam vencidos.

16.6. O Contrato deverá ser assinado por representante legal, diretor ou sócio da empresa, com apresentação, conforme o caso e, respectivamente, de procuração ou contrato social, acompanhados de cédula de identidade.

16.7. A CONTRATADA:

não poderá subcontratar, ceder ou transferir o objeto do Contrato, no todo ou em parte, a terceiros, sob pena de rescisão;

16.8. **COMPROMETE-SE**, a apresentar, por ocasião da celebração do Contrato os seguintes documentos:

a) qualificação técnico operacional em processos de serviços de TI, comprovando possuir aderência aos padrões de gestão qualidade de serviços de tecnologia da informação e comunicação (TIC) a ser comprovada por meio daapresentação de certificados válidos de avaliação de maturidade, do tipo do CMMI-Dev nível 3 ou superior, ou MPS.Br nível C ou superior;

b) Documento emitido pelo provedor de serviços em cloud que comprove existência da parceria por pelo menos 6 (seis) meses, e que esteja válido.

17. PRAZO CONTRATUAL

17.1. O contrato terá duração de 36 (trinta e seis) meses, contados a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por idênticos períodos ou menores e nas mesmas condições, desde que haja concordância das partes, observado o prazo limite constante do art. 57, inciso II da Lei Federal 8.666/93, nos termos previstos na minuta de contrato - Anexo I deste Edital.

17.2. Caso a Contratada não tenha interesse na prorrogação do ajuste deverá comunicar este fato por escrito à Contratante, com antecedência mínima de 90 (noventa) dias da data de término do prazo contratual, sob pena de incidência de penalidade contratual.

17.3. Na ausência de expressa oposição, e observadas as exigências contidas nos incisos I e II do artigo 46 do

Decreto Municipal 44.279/2003, o ajuste será prorrogado, mediante despacho da autoridade competente.

17.4. A não prorrogação do prazo de vigência contratual, por conveniência da Administração, não gerará à Contratada o direito a qualquer espécie de indenização.

17.5. Quando do término do prazo contratual ou no caso de rescisão, o Instituto de Previdência Municipal de São Paulo - IPREM é assegurado o direito de exigir que a CONTRATADA continue a execução dos serviços, nas mesmas condições, por um período de até 90 (noventa) dias, ou até o término de nova licitação e contratação, o que ocorrer primeiro, formalizado por intermédio de aditivo contratual, a fim de evitar a solução de continuidade da prestação dos serviços.

18. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

18.1. As cláusulas relativas ao recebimento dos serviços e pagamento são as constantes da minuta de termo de contrato, **Anexo I** deste Edital.

18.2. Observar-se-á o quanto disposto no Decreto Municipal nº 54.873, de 25 de fevereiro de 2014, a respeito da nomeação de fiscais e acompanhamento da execução, até o seu término.

19. PENALIDADES

19.1. São aplicáveis as sanções previstas no capítulo IV da Lei Federal nº 8.666/93, Lei Federal no 10.520/02 e demais normas pertinentes, devendo ser observados os procedimentos contidos no Capítulo X, do Decreto Municipal nº 44.279/03.

19.1.1. As penalidades só deixarão de ser aplicadas nas seguintes hipóteses:

a) comprovação, anexada aos autos, da ocorrência de força maior impeditiva do cumprimento da obrigação; e/ou,

b) manifestação da unidade requisitante, informando que o ocorrido derivou de fatos imputáveis à Administração.

19.2. Ocorrendo recusa da adjudicatária, convocada dentro do prazo de validade de sua proposta, em assinar o contrato ou prestar a garantia, no prazo estabelecido neste Edital, sem justificativa aceita pela Administração, garantido o direito prévio de citação e da ampla defesa, serão aplicadas:

a) Multa no valor de 20% (vinte por cento) do valor do ajuste se firmado fosse;

b) Pena de suspensão temporária do direito de licitar e contratar pelo prazo de até 5 (cinco) anos com a Administração Pública, a critério da Prefeitura;

19.2.1. Incidirá nas mesmas penas previstas neste subitem a empresa que estiver impedida de firmar o ajuste pela não apresentação dos documentos necessários para tanto.

19.3. À licitante que ensejar o retardamento da execução do certame, inclusive em razão de comportamento inadequado de seus representantes, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida neste edital, não mantiver a proposta/lance, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal, se microempresa ou pequena empresa não regularizar a documentação fiscal no prazo concedido para este fim, garantido o direito prévio de notificação e da ampla defesa, serão aplicadas, obedecidos os princípios da razoabilidade e proporcionalidade as penalidades de multa no valor de até 20% (vinte por cento) do valor da

proposta, e, se for, o caso a pena de suspensão temporária do direito de licitar e contratar pelo prazo de até 5 (cinco) anos com a Administração Pública.

19.4. As infrações cometidas durante a execução do contrato ensejarão a incidência das regras nele contidas, conforme previsão da Minuta de Contrato (Anexo I), deste Edital.

19.5. As sanções são independentes e a aplicação de uma não exclui a das outras, quando cabíveis.

19.6. Das decisões de aplicação de penalidade, caberá recurso nos termos do artigo 109 da Lei Federal nº 8.666/93, observados os prazos nele fixados, que deverá ser dirigido à Supervisão de Compras e Licitações do Instituto de Previdência Municipal de São Paulo - IPREM, e protocolizado nos dias úteis, das 9 às 16 horas, Avenida Zaki Narchi, 536 – Vila Guilherme, São Paulo - SP

19.6.1. Não serão conhecidos recursos enviados pelo correio, correio eletrônico ou qualquer outro meio de comunicação, se, dentro do prazo previsto em lei, a peça inicial original não tiver sido protocolizada.

19.6.2. Caso a Contratante releve justificadamente a aplicação da multa ou de qualquer outra penalidade, essa tolerância não poderá ser considerada como modificadora de qualquer condição contratual, permanecendo em pleno vigor todas as condições deste Edital.

19.7. O prazo para pagamento da multa será de 05 (cinco) dias úteis a contar da intimação da empresa apenada. A critério da Administração e em sendo possível o valor devido será descontado da importância que a mesma tenha a receber. Não havendo pagamento pela empresa, o valor será inscrito como dívida ativa, sujeitando-se ao processo executivo.

19.8. São aplicáveis à presente licitação e ao ajuste dela decorrente no que cabível for, inclusive, as sanções penais estabelecidas na Lei Federal nº 8.666/93.

20. GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

20.1. Deverá ser prestada garantia para contratar, antes da assinatura do contrato, no valor de 5% (cinco por cento) do valor total do contrato, que será prestada nos termos da Portaria SF nº 76/2019.

20.1.1. Será exigida garantia adicional ocorrendo à situação estabelecida no § 2º do art. 48 daLei Federal nº 8.666/93.

20.1.1.2 A garantia será prestada pelo Contratado, o qual optará por meio de uma das seguintes modalidades: caução em dinheiro (moeda corrente nacional), seguro-garantia ou fiança bancária, títulos da dívida pública, observando-se o disposto no artigo 56, § 1°, incisos I, II e III da Lei Federal n° 8.666/93 e Portaria SF 76/2019.

20.1.1.3 No caso de seguro garantia, o prazo de vigência será necessariamente igual ao do prazo de vigência do contrato principal, ou seja, do presentecontrato, nos moldes da cláusula específica da apólice, conforme Circular SUSEP n.º 477, de 30 de setembro de 2013.

20.1.1.4 A caução em títulos da dívida pública será apresentada na unidade contratante tendo sido emitido sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliado pelo seu valor econômico, nos termos do artigo6º

e §§ constantes na Portaria SG 76/2019.

20.1.2. Sempre que o valor contratual for aumentado ou o contrato tiver sua vigência prorrogada, a contratada será convocada a reforçar a garantia, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, de forma a que corresponda sempre a mesma percentagem estabelecida.

O não cumprimento do disposto na cláusula supra, ensejará aplicação da penalidade estabelecida na cláusula 10.2 do contrato (Anexo I).

20.1.3. A garantia exigida pela Administração poderá ser utilizada para satisfazer débitos decorrentes da execução do contrato, inclusive nos termos da Orientação Normativa 2/12 – PGM, e/ou de multas aplicadas à empresa contratada.

20.1.4. A garantia contratual será devolvida após a lavratura do Termo de Recebimento Definitivo dos serviços, mediante requerimento da Contratada, que deverá vir acompanhado de comprovação, contemporânea, da inexistência de ações distribuídasna Justiça do Trabalho que possam implicar na responsabilidade subsidiária do ente público, condicionante de sua liberação, nos termos da Orientação Normativa 2/12 – PGM.

20.1.5. A garantia poderá ser substituída, mediante requerimento da interessada, respeitadas as modalidades referidas no item 20.1.1.2

21. DISPOSIÇÕES FINAIS

21.1. No julgamento da habilitação e das propostas, o Pregoeiro **poderá** sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.

21.2. As normas disciplinadoras desta licitação serão interpretadas em favor da ampliação da disputa, respeitada a igualdade de oportunidade entre as licitantes e desde que não comprometam o interesse público, a finalidade e a segurança da contratação.

21.3. As licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a PMSP não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

21.4. As licitantes são responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase do certame.

21.4.1. A falsidade de qualquer declaração prestada, notadamente objetivando os benefícios da Lei Complementar Federal 123/06, poderá caracterizar o crime de que trata o art. 299 do Código Penal, sem prejuízo do enquadramento em outras sanções administrativas previstas na legislação pertinente, mediante o devido processo legal, e implicará, também, a inabilitação da licitante se o fato vier a ser constatado durante o trâmite da licitação.

21.5. A licitante vencedora deverá comunicar à Administração toda e qualquer alteração nos dados cadastrais,

para atualização, devendo manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

21.6. O ajuste, suas alterações e rescisão obedecerão à Lei Municipal nº 13.278/02, à Lei Federal nº 8.666/93, demais normas complementares e disposições deste Edital, aplicáveis à execução dos contratos e especialmente os casos omissos.

21.7. A PMSP, no interesse da Administração, poderá, a qualquer tempo e a seu exclusivo critério, por despacho motivado, revogar ou anular, no todo ou em parte a licitação, sem que tenham as licitantes direito a qualquer indenização, conforme artigo 49 da Lei Federal nº 8.666/93.

21.8. Com base no parágrafo 3º do artigo 43, da Lei Federal nº 8.666/93, é facultado ao Pregoeiro, em qualquer fase da licitação, promover diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo.

21.9. Os casos omissos e as dúvidas surgidas serão resolvidos pelo Pregoeiro ouvidas, se for o caso, as Unidades competentes.

21.10. Integrarão o ajuste a ser firmados, para todos os fins, a proposta da Contratada, a Ata da licitação e o Edital da Licitação, com seus anexos, que o precedeu, independentemente de transcrição.

21.11. Nenhuma tolerância das partes quanto à falta de cumprimento de quaisquer das cláusulas do ajuste poderá ser entendida como aceitação, novação ou precedente.

21.12. A Contratada não poderá subcontratar, ceder ou transferir o objeto do Contrato, no todo ou em parte, a terceiros, sob pena de rescisão, salvo com autorização expressa da contratante.

21.13. Fica ressalvada a possibilidade de alteração das condições contratuais em face da superveniência de normas federais e municipais disciplinando a matéria.

21.14. Na contagem dos prazos estabelecidos neste edital e seus anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente no IPREM. Considerar-se-ão os dias consecutivos, exceto quando for explicitamente disposto em contrário.

21.15. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário e local anteriormente estabelecidos, desde que não haja comunicação em contrário do Pregoeiro.

21.16. Havendo impossibilidade por parte da licitante de enviar os arquivos exigidos no Edital durante a sessão pública via sistema eletrônico, o Pregoeiro autorizará o envio do respectivo documento para o e-mail a ser indicado.

21.17. Os atos relativos à licitação efetuados por meio do sistema serão formalizados e registrados em processo administrativo pertinente ao certame.

21.18. O resultado deste Pregão e os demais atos pertinentes a esta licitação, sujeitos a publicação, serão divulgados no Diário Oficial da Cidade e no sítio eletrônico http://e- negocioscidadesp.prefeitura.sp.gov.br – Instituto de Previdência Municipal de São Paulo - IPREM.

21.19. Qualquer divergência entre as especificações contidas no Anexo II deste Edital e as constantes no catálogo de serviços afeto **ao sistema BEC/SP**, prevalecerão para todos os efeitos as do Anexo II.

21.20. Para a execução deste contrato, nenhuma das partes poderá oferecer dar ou se comprometer a dar a quem

quer que seja, ou aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, tanto por conta própria quanto por intermédio de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou não financeiras ou benefícios de qualquer espécie que constituam prática ilegal ou de corrupção, seja de forma direta ou indireta quanto ao objeto deste contrato, ou de outra forma a ele não relacionada, devendo garantir, ainda, que seus prepostos e colaboradores ajam da mesma forma.

21.21. Deverão ser observadas, rigorosamente, as disposições constantes do Decreto Federal n.º 7.203/2010, que **"Dispõe sobre a vedação do nepotismo no âmbito da administração pública federal"**, em especial, que é vedado às empresas que vencerem o presente certame, contratar pessoas com laços familiares com o agente público que exerça cargos em comissão ou função de confiança no Instituto.

21.22. Deverá manter os dados armazenados em segurança e em sigilo, conforme determina a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

21.23. Fica desde logo eleito o Foro da Comarca da Capital – Vara da Fazenda Pública - para dirimir quaisquer controvérsias decorrentes do presente certame ou de ajuste dele decorrente.

São Paulo, 03 de novembro de 2022.

Pregoeiro

ANEXO I

TERMO DE CONTRATO

PROCESSO N.º: 6310.2022/0000003561-5

OFERTA DE COMPRA: 801084801002022OC000028

PREGÃO ELETRONICO N.º: 18/IPREM/2022.

TIPO: MENOR PREÇO TOTAL

OBJETO: Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços técnicos de informática, continuados e sob demanda, conforme as especificações constantes do Termo de Referências que integra o Edital de Licitação do presente Pregão Eletrônico como Anexo II

CONTRATANTE: INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA MUNICIPAL DE SÃO PAULO – IPREM

CONTRATADA:

VALOR ESTIMADO DO CONTRATO:

DOTAÇÃO: 03.00.03.10.09.122.3024.2.171.3.3.90.39.40.00

NOTA DE EMPENHO: _____/22

Pelo presente instrumento, de um lado o **INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA MUNICIPAL DE SÃO PAULO - IPREM**, entidade autárquica, com sede na Avenida Zaki Narchi, 536 – Vila Guilherme, São Paulo/SP, CEP 02029-000, inscrito no CNPJ/MF sob o n.º 47.109.087/0001-01 representada pela sua superintendente, S.r.(a) _____**, nomeada** conforme Título nº _____-PMSP, publicado no DOC de __/__/____, adiante designada apenas **CONTRATANTE** e, de outro, a empresa **_____**, inscrita no CNPJ/MF, sob o n.º _____**,** com sede à _____ - telefone nº _____, e-mail _____, neste ato representada _____, doravante designada apenas **CONTRATADA**, tendo em vista o despacho publicado no D.O.C. de XX/XX/2021 página XX, foi ajustado o presente contrato que reger-se-á pelo Decreto Municipal nº 58.400/2018, Lei Federal nº 8.666/93, Lei Municipal nº 13.278/02 e suas atualizações, bem como pelas cláusulas abaixo discriminadas, integrando o presente ajuste o edital de licitação, seus Anexos e a proposta da contratada anexada ao citado processo.:

CLÁUSULA PRIMEIRA

DO OBJETO DO CONTRATO

1.1. Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços técnicos de informática, continuados e sob demanda, conforme as especificações constantes do Termo de Referências que integra o Edital de Licitação do presente Pregão Eletrônico como anexo II.

1.2. Deverão ser observadas as especificações técnicas descritas no Termo de Referência – Anexo II, parte integrante deste contrato.

CLÁUSULA SEGUNDA

DO LOCAL DE REALIZAÇÃO E PRAZOS PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

2.1. A prestação dos serviços será executada predominantemente no território do Município de São Paulo, conforme a necessidade do serviço.

CLÁUSULA TERCEIRA

DO PRAZO CONTRATUAL

3.1. O Contrato terá duração de 36 (trinta e seis) meses, contados a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por idênticos períodos ou menores períodos, desde que haja concordância das partes, observado o prazo limite constante do art. 57, inciso II da Lei Federal 8.666/93.

3.2. Caso a Contratada não tenha interesse na prorrogação do ajuste deverá comunicar este fato por escrito à Contratante, com antecedência mínima de 90 (noventa) dias da data de término do prazo contratual, sob pena de incidência de penalidade contratual.

3.3. Na ausência de expressa oposição, e observadas as exigências contidas nos incisos I e II do artigo 46 do Decreto Municipal 44.279/2003, o ajuste será prorrogado, mediante despacho da autoridade competente.

3.4. A não prorrogação do prazo de vigência contratual, por conveniência da Administração, não gerará à Contratada o direito a qualquer espécie de indenização.

3.5. Não obstante o prazo estipulado no subitem 3.1, a vigência contratual nos exercícios subsequentes ao da assinatura do contrato estará sujeita à condição resolutiva, consubstanciada na existência de recursos aprovados nas respectivas Leis Orçamentárias de cada exercício, para atender as respectivas despesas.

3.6. Quando do término do prazo contratual ou no caso de rescisão, o Instituto de Previdência Municipal de São Paulo - IPREM é assegurado o direito de exigir que a CONTRATADA continue a execução dos serviços, nas mesmas condições, por um período de até 90 (noventa) dias, ou até o término de nova licitação e contratação, o que ocorrer primeiro, formalizado por intermédio de aditivo contratual, a fim de evitar a solução de continuidade da prestação dos serviços.

3.7. Fica resguardada ao Instituto de Previdência Municipal de São Paulo - IPREM, sem ônus, a rescisão deste contrato em caso de celebração de Ata de Registro de Preços pela Secretaria Executiva de Gestão - SEGES, caso o preço se mostre mais vantajoso.

CLÁUSULA QUARTA

DO PREÇO, DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E REAJUSTE

Item	Descrição do Serviço	Unidade de Medida	Qtd.	Valor Mensal	Valor Total
1	Serviços Técnicos Especializados para execução **continuada** de atividades de suporte técnico em tecnologia da informação e comunicações, **Nível I**	Serviço Mensal	36	R$	R$

	Serviços Técnicos Especializados para execução **continuada** de atividades de suporte técnico em tecnologia da informação e comunicações, **Nível II**				
	Serviços Técnicos Especializados para execução **continuada** de atividades de suporte técnico em tecnologia da informação e comunicações, **Nível III**				
2	Serviços Especializados em Tecnologia da Informação para prestação **sob demanda** de serviços em consultoria ITIL, consultoria especializada em gerenciamento de projetos, desenvolvimento, manutenção, suporte e gestão de sistemas e aplicações, administração de banco de dados, servidores de aplicação, sistemas operacionais, suporte a infraestrutura de TI, redes e segurança da informação.	Horas	127.000	R$	R$
3	Serviços de computação em nuvem	Serviço Mensal	36	R$	R$
Valor Global para 36 Meses					**R$**

4.1.1. O valor total da presente contratação é de R$_____(_____), conforme demonstrativo abaixo:

4.2. Todos os custos e despesas necessários à correta execução do ajuste estão inclusos no preço, inclusive os referentes às despesas trabalhistas, previdenciárias, impostos, taxas, emolumentos, em conformidade com o estatuído no Edital e seus Anexos, constituindo a única remuneração devida pela CONTRATANTE à CONTRATADA.

4.3. Para fazer frente às despesas do Contrato, foi emitida a nota de empenho nº ....., no valor de R$. .....(.....), onerando a dotação orçamentária nº 03.00.03.10.09.122.3024.2.171.3.3.90.39.40.00 do orçamento vigente, respeitado o princípio da anualidade orçamentária, devendo as despesas do exercício subsequente onerar as dotações do orçamento próprio.

4.4. No caso de prorrogação do contrato, desde que cumprido o período de 12 (doze) meses, observada a periodicidade anual que terá como termo inicial a data de apresentação da proposta, poderá ser concedido reajuste econômico nos termos da Portaria SF nº 389 de 18 dezembro de 2017 pelo equivalente ao Índice de Preços ao Consumidor – IPC, apurado pela Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas – FIPE.

4.5. Será aplicada compensação financeira, nos termos da Portaria SF nº 05, de 05 de janeiro de 2012, quando houver atraso no pagamento dos valores devidos, por culpa exclusiva da Contratante, observada a necessidade de se apurar a responsabilidade do servidor que deu causa ao atraso no pagamento, nos termos legais.

4.6. As hipóteses excepcionais ou de revisão de preços serão tratadas de acordo com a legislação vigente e exigirão detida análise econômica para avaliação de eventual desequilíbrio econômico- financeiro do contrato.

4.7. Fica ressalvada a possibilidade de alteração da metodologia de reajuste, atualização ou compensação financeira desde que sobrevenham normas federais e/ou municipais que as autorizem.

CLÁUSULA QUINTA

DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

5.1. São obrigações da CONTRATADA:

5.1.1. Designar um profissional da CONTRATADA (gerente de projeto, ou de conta, ou de relacionamento) que seja responsável pelo relacionamento estratégico com a CONTRATANTE, com autonomia para tomar decisões que impactem no bom andamento dos serviços.

5.1.2. Manter, durante a execução do contrato, todas as condições de habilitação exigidas na licitação que deu origem ao contrato.

5.1.3. Cumprir todas as exigências descritas neste instrumento e realizar, com seus próprios recursos, todos os serviços relacionados com o objeto deste instrumento, de acordo com as especificações ora estipuladas.

5.1.4. Responsabilizar-se por todas as despesas necessárias à perfeita execução do objeto.

5.1.5. Manter sigilo acerca de todos os dados e informações a que tiver acesso por ocasião da contratação. Só divulgar informações acerca da prestação dos serviços objeto deste contrato que envolva o nome da CONTRATANTE mediante sua prévia e expressa autorização. Tratar todas as informações a que tenha acesso em função do presente contrato em caráter de estrita confidencialidade, agindo com diligência para evitar sua divulgação verbal ou escrita, ou permitir o acesso, seja por ação ou omissão, a qualquer terceiro. Manter por si, por seus prepostos e contratados, irrestrito e total sigilo sobre quaisquer dados que lhe sejam fornecidos.

5.1.6. Prestar esclarecimentos à CONTRATANTE sobre eventuais atos ou fatos noticiados que envolvam a CONTRATADA, independentemente de solicitação.

5.1.7. Cumprir todas as leis e imposições federais, estaduais e municipais pertinentes, além de toda legislação trabalhista e previdenciária com relação a seus funcionários, e quando for o caso, com relação a funcionários de terceiros contratados e responsabilizar-se por todos os prejuízos decorrentes de infrações a que houver dado causa.

5.1.8. Comprovar, a qualquer momento, o pagamento dos tributos que incidirem sobre a execução dos serviços prestados.

5.1.9. Responsabilizar-se por recolhimentos indevidos ou pela omissão total ou parcial nos recolhimentos de tributos que incidam ou venham a incidir sobre os serviços contratados.

5.1.10. Solucionar eventuais problemas pertinentes ou relacionados com o adequado funcionamento de

seus sistemas, com a execução dos serviços, mesmo que para isso outra solução não prevista tenha que ser apresentada, para aprovação e implementação, sem ônus adicionais para a CONTRATANTE.

5.1.11. Informar e capacitar previamente a fiscalização da CONTRATANTE de toda e qualquer alteração feita no aplicativo que afete seu layout, os procedimentos para solicitação de veículo ou a experiência de forma geral com a plataforma.

5.1.12. Encaminhar quando solicitado, além daquelas definidas no item 2.1.2 do Termo de Referência, informações adicionais que detenha referentes às corridas realizadas pela CONTRATANTE, desde que o envio destas não viole legislações específicas, a fim de auxiliá-la na apuração de eventuais irregularidades em uma corrida ou conjunto de corridas em específico.

5.1.13. Informar à fiscalização da CONTRATANTE sempre que identificar uma suspeita de irregularidade no uso dos serviços por parte dos funcionários da CONTRATANTE.

5.1.14. Estornar, de forma proporcional e após a devida comprovação da fiscalização, cobranças indevidas por (i) falha no sistema, (ii) encerramento antecipado do motorista contra a vontade do usuário, (iii) finalização do motorista em local distinto do solicitado pelo usuário que tenha gerado custos extras, (iv) por não realização da corrida e (v) por cumprimento de percurso mais longo sem autorização do usuário.

5.1.15. Responsabilizar-se pelos danos causados à CONTRATANTE ou a terceiros, civil ou criminalmente, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução dos serviços. Por eventuais danos ou delitos causados por seus empregados, prepostos e/ou contratados, devendo indenizar todos os prejuízos ocasionados

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

5.1.17. A CONTRATADA não poderá subcontratar, ceder ou transferir o objeto do Contrato, no todo ou em parte, a terceiros, sob pena de rescisão.

CLÁUSULA SEXTA
DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

6.1. São obrigações da CONTRATANTE:

6.1.1. Fornecer e colocar à disposição da CONTRATADA todos os elementos e informações que se fizerem necessários à execução dos serviços.

6.1.2. Proporcionar as facilidades necessárias para que a empresa contratada possa prestar os serviços dentro das normas estabelecidas pela CONTRATANTE.

6.1.3. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA pela

prestação do serviço.

6.1.4. Acompanhar, fiscalizar e auditar a execução dos serviços prestados, nos aspectos técnicos, de segurança, de confiabilidade e quaisquer outros de seu interesse, através de pessoal próprio ou de terceiros designados para este fim.

6.1.5. Avaliar a qualidade dos serviços, podendo rejeitá-los no todo ou em parte, caso estejam em desacordo com o constante neste instrumento, reservando-se ao direito de suspender o pagamento da CONTRATADA até que os serviços sejam executados em conformidade com o contratado.

6.1.6. Notificar, formal e tempestivamente, a CONTRATADA sobre as irregularidades observadas no cumprimento do contrato.

6.1.7. Efetuar os pagamentos devidos, após ateste do Fiscal do Contrato sobre os documentos de cobrança, nas condições estabelecidas no contrato.

CLÁUSULA SÉTIMA
DO PAGAMENTO

7.1. O prazo de pagamento será de 30 (trinta) dias, contados da data da entrega, sem pendências, da Nota Fiscal ou Nota Fiscal Fatura nos moldes da Portaria SF 170/2020 e Portaria SF n° 187/2020.

7.1.1. Serão aceitas como prova de regularidade, certidões positivas com efeito de negativas e certidões positivas que noticiem em seu corpo que os débitos estão judicialmente garantidos ou com sua exigibilidade suspensa.

7.1.1.1. A não apresentação de certidões negativas de débito, ou na forma prevista no subitem **7.1.1**, não impede o pagamento, porém será objeto de aplicação de penalidade ou rescisão contratual, conforme o caso.

7.1.2. Caso venha ocorrer a necessidade de providências complementares por parte da contratada, a fluência do prazo será interrompida, reiniciando-se a sua contagem a partir da data em que estas forem cumpridas.

7.1.3. Caso venha a ocorrer atraso no pagamento dos valores devidos, por culpa exclusiva da Administração, a Contratada terá direito à aplicação de compensação financeira, nos termos da Portaria SF nº 05, de 05/01/2012.

7.1.3.1. Para fins de cálculo da compensação financeira de que trata o subitem **7.1.3**, o valor do principal devido será reajustado utilizando-se o índice oficial de remuneração básica da caderneta de poupança e de juros simples no mesmo percentual de juros incidentes sobre a caderneta de poupança para fins de compensação da mora (TR + 0,5% “pro-rata tempore”), observando-se, para tanto, o período correspondente à data prevista para o pagamento e aquela data em que o pagamento efetivamente ocorreu.

7.1.3.2. O pagamento da compensação financeira dependerá de requerimento a ser formalizado pela Contratada.

7.1.4. Antes do pagamento a contratante efetuará consulta ao Cadastro Informativo Municipal – CADIN MUNICIPAL, por força da Lei Municipal nº 14.094/2005 e decreto nº 47.096/2006, do qual não poderá constar qualquer pendência.

7.2. Os pagamentos serão efetuados em conformidade com a execução dos serviços, mediante apresentação da(s) respectiva(s) nota(s) fiscal(is) ou nota(s) fiscal(is)/fatura, bem como de cópia reprográfica da nota de empenho, acompanhada, quando for o caso, do recolhimento do ISSQN – Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza do mês de competência, descontados os eventuais débitos da Contratada, inclusive os decorrentes de multas.

7.2.1. No caso de prestadores de serviço com sede ou domicílio fora do Município de São Paulo, deverá ser apresentada prova de inscrição no CPOM – Cadastro de Empresas Fora do Município, da Secretaria Municipal da Fazenda, nos termos dos artigos 9º-A E 9º-B da Lei Municipal nº 13.701/2003, com redação da Lei Municipal nº 14.042/05 e artigo 68 do Regulamento do Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza - ISS, aprovado pelo Decreto Municipal nº 50.896/09.

7.2.2. Não sendo apresentado o cadastro mencionado no subitem anterior, o valor do ISSQN – Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza, incidente sobre a prestação de serviços objeto do presente, será retido na fonte por ocasião de cada pagamento, consoante determina o artigo 9º- A e seus parágrafos 1º e 2º, da Lei Municipal nº 13.701/2003, acrescentados pela Lei Municipal nº 14.042/05, e na conformidade do Regulamento do Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza

- ISS, aprovado pelo Decreto Municipal nº 53.151/2012 e da Portaria SF nº 101/05, com as alterações da Portaria SF nº 118/05.

7.3. Na hipótese de existir nota de retificação e/ou nota suplementar de empenho, cópia(s) da(s) mesma(s) deverá(ão) acompanhar os demais documentos.

7.4. A Contratada deverá apresentar, a cada pedido de pagamento, os documentos elencados na Portaria SF 170/2020.

7.5. Por ocasião de cada pagamento, serão feitas as retenções eventualmente devidas em função da legislação tributária.

7.6. O pagamento será efetuado por crédito em conta corrente, no **BANCO DO BRASIL S/A**, conforme estabelecido no Decreto nº 51.197/2010, publicado no DOC do dia 22 de janeiro de 2010.

7.7. Fica ressalvada qualquer alteração por parte da Secretaria Municipal da Fazenda, quanto às normas referentes ao pagamento de fornecedores.

CLÁUSULA OITAVA
DO CONTRATO E DA RESCISÃO

8.1. O presente contrato é regido pelas disposições da Lei Federal nº 8.666/93 combinada com a Lei Municipal 13.278/2002, Decreto Municipal 44.279/2003 e demais normas complementares aplicáveis à espécie.

8.2. O ajuste poderá ser alterado nas hipóteses previstas no artigo 65 da Lei Federal 8.666/93.

8.3. A CONTRATANTE se reserva o direito de promover a redução ou acréscimo do percentual de 25% (vinte e cinco por cento), do valor inicial atualizado do contrato, nos termos deste.

8.4. Dar-se-á a rescisão do contrato em qualquer dos motivos especificados no artigo 78 da Lei Federal n° 8.666/93, bem assim o referido no parágrafo único do artigo 29 da Lei Municipal n° 13.278/2002, independentemente da notificação ou interpelação judicial.

8.4.1. Em caso de rescisão administrativa prevista no artigo 79, inciso I da Lei Federal nº 8.666/93 ficam reconhecidos os direitos da Administração especificados no mesmo diploma legal.

CLÁUSULA NONA
DA EXECUÇÃO E RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS

9.1. A execução dos serviços será feita conforme o Termo de Referência, Anexo II do Edital da licitação que precedeu este ajuste, e dele faz parte integrante para todos os fins.

9.2. A execução dos serviços objeto deste contrato deverá ser atestada pelo responsável pela fiscalização, pela CONTRATANTE, atestado esse que deverá acompanhar os documentos para fins de pagamento conforme **Cláusula Sétima**.

9.2.1. A fiscalização será exercida de acordo com o Decreto Municipal nº 54.873/14.

9.3. O objeto contratual será recebido consoante as disposições do artigo 73, da Lei Federal n° 8.666/93 e demais normas municipais pertinentes.

9.4. Havendo inexecução de serviços, o valor respectivo será descontado da importância mensal devida à Contratada, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis, observados os trâmites legais e os princípios do contraditório e ampla defesa.

9.4.1. O recebimento e aceite do objeto pela CONTRATANTE não exclui a responsabilidade civil da CONTRATADA por vícios de quantidade ou qualidade dos serviços, materiais ou disparidades com as especificações estabelecidas no Anexo II, verificadas posteriormente.

CLÁUSULA DÉCIMA
DAS PENALIDADES

10.1. Com fundamento nos artigos 86 e 87, incisos I a IV, da Lei nº 8.666, de 1993; e no art. 7º da Lei nº 10.520, de 17/07/2002, nos casos de retardamento, de falha na execução do contrato ou de inexecução total do objeto, observando-se os procedimentos contidos no Capítulo X do Decreto Municipal nº 44.279/03, a contratada poderá ser apenada, isoladamente, ou juntamente com as multas definidas no subitem **10.2**, com as seguintes penalidades:

a) advertência por escrito;

b) suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração Municipal, por prazo não superior a dois anos;

c) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior; ou

d) impedimento de licitar e contratar com a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios e descredenciamento nos sistemas de cadastramento de fornecedores a que se refere o inciso XIV do art. 4º da Lei nº 10.520/2002, pelo prazo de até cinco anos.

10.2. A CONTRATADA estará sujeita às seguintes penalidades pecuniárias:

10.2.1. Multa 1% (um por cento) sobre o valor do Contrato por dia de atraso no início da prestação de serviços, até o máximo de 10 (dez) dias.

10.2.1.1. No caso de atraso por período superior a 10 (dez) dias, poderá ser promovida, a critério exclusivo da contratante, a rescisão contratual, por culpa da contratada, aplicando-se a pena de multa de 20% (vinte por cento) do valor total do Contrato, além da possibilidade de aplicação da pena de suspensão temporária do direito de licitar e contratar com a Administração Pública, pelo prazo máximo de 02 (dois) anos.

10.2.2. Multa por inexecução parcial do contrato: 20% (vinte por cento), sobre o valor mensal da parcela não executada, além da possibilidade de aplicação da pena de suspensão temporária do direito de licitar e contratar com a Administração Pública, pelo prazo máximo de 05 (cinco) anos.

10.2.3. Multa por inexecução total do contrato: 30% (trinta por cento) sobre o valor total do contrato, além da possibilidade de aplicação da pena de suspensão temporária do direito de licitar e contratar com a Administração Pública, pelo prazo máximo de 02 (dois) anos.

10.2.4. Pelo descumprimento das obrigações contratuais, a Administração aplicará multas conforme a graduação estabelecida nas tabelas seguintes:

10.2.5. Multa de **30% (trinta por cento)**, sobre o valor total do contrato, por deixar de comunicar à Secretaria a ocorrência de incidente de segurança; deixar de cumprir determinação da Secretaria para corrigir deficiências nos processos de tratamento; realizar transferência de dados da Secretaria a terceiros sem expressa autorização e deixar de cumprir determinação da Secretaria para o exercício de direito de titular de dados;

10.2.6. Multa **de 10% (vinte por cento),** sobre o valor do contrato, pelo descumprimento de qualquer outra cláusula, que não diga respeito diretamente à execução do objeto contratual sobre o preço mensal;

10.3. Caso a CONTRATANTE releve justificadamente a aplicação da multa ou de qualquer outra penalidade, essa tolerância não poderá ser considerada como modificadora de qualquer condição contratual, permanecendo em pleno vigor todas as condições deste contrato.

10.4. As penalidades são independentes e a aplicação de uma não exclui a das outras, quando cabíveis.

10.5. O valor da multa poderá ser descontado das faturas devidas à CONTRATADA, conforme dispõe o parágrafo único do artigo 55 do Decreto Municipal nº 44.279/2003.

10.6. Fica a CONTRATADA obrigada a recolher a importância devida no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados da comunicação oficial.

10.7. Esgotados os meios administrativos para cobrança do valor devido pela CONTRATADA à CONTRATANTE, este será encaminhado para inscrição em dívida ativa.

10.8. Das decisões de aplicação de penalidade, caberá recurso nos termos do artigo 109 da Lei Federal nº 8.666/93, observados os prazos nele fixados, que deverá ser dirigido à Supervisão de Licitações e Compras, e

protocolizado nos dias úteis, das 09h00 às 16h00, na Av. Zaki Narchi, nº 536 – Vila Guilherme, São Paulo – SP.

10.9. Não serão conhecidos recursos enviados pelo correio, correio eletrônico ou qualquer outro meio de comunicação, se, dentro do prazo previsto em lei, a peça inicial original não tiver sido protocolizada no Instituto de Previdência Municipal de São Paulo, Avenida Zaki Narchi, 536 – Vila Guilherme, São Paulo – SP.

10.10. Se, por qualquer meio, independentemente da existência de ação judicial, chegar ao conhecimento do gestor do contrato uma situação de inadimplemento com relação às obrigações trabalhistas, tais como salários, vales transporte, vales refeição, seguros, entre outros, previstos em lei ou instrumento normativo da categoria e constantes na planilha de composição de custo, caberá a autoridade apurá-la e, se o caso, garantido o contraditório, aplicar à contratada multa de 20% (vinte por cento), sobre o valor total do contrato, pelo descumprimento de obrigação contratual e, persistindo a situação, o contrato será rescindido.

10.11. Havendo comunicação de desinteresse da CONTRATADA em prorrogar o contrato após o prazo previsto no subitem **3.1** deste Contrato, estará sujeita à multa de:

a) 5% (cinco por cento) do valor do contrato, se ocorrida a comunicação entre o 60º e o 89º dia antes do término do contrato;

b) 10% (dez por cento) do valor do contrato, se ocorrida a comunicação entre o 20º e o 59º dia antes do vencimento do contrato;

c) 15% (quinze por cento) do valor do contrato, se ocorrida a comunicação a partir do 19º dia antes do vencimento do contrato até o seu termo.

10.12. A aplicação da multa não ilide a aplicação das demais sanções previstas no subitem **10.1**, independentemente da ocorrência de prejuízo decorrente da descontinuidade da prestação de serviço imposto à Administração.

10.13. Caso haja rescisão, a mesma atrai os efeitos previstos no artigo 80 incisos I e IV da Lei Federal nº 8.666/93.

10.14. São aplicáveis à presente licitação e ao ajuste dela decorrente no que cabível for, inclusive, as sanções penais estabelecidas na Lei Federal nº 8.666/93.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA
GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

11.1. Para fiel cumprimento de todas as obrigações contratuais assumidas, a CONTRATADA prestou garantia sob a modalidade _____ no valor de R$ _____, correspondente a 5% (cinco por cento) incidente sobre o valor correspondente a 36 (trinta e seis) meses de contratação, em conformidade com o disposto no artigo 56 da Lei Federal nº 8.666/1993.

11.2. Cobertura. A garantia de execução assegurará, o pagamento de:

11.2.1. prejuízos advindos do inadimplemento total ou parcial do objeto do contrato;

11.2.2. prejuízos diretos causados à Unidade Compradora decorrentes de culpa ou dolo da contratada

durante a execução do objeto do contrato;

11.2.3. multas, moratórias e compensatórias, aplicadas pela Unidade Compradora à contratada; e

11.2.4. obrigações trabalhistas e previdenciárias relacionadas ao contrato não adimplidas pela contratada, quando couber.

11.3. Validade da garantia. A validade da garantia, deverá abranger um período mínimo de três meses após o término da vigência contratual. A garantia deve assegurar a cobertura de todos os eventos ocorridos durante a sua validade, ainda que o sinistro seja comunicado pelo IPREM após expirada a vigência do contrato ou a validade da garantia;

11.4. Readequação. No caso de alteração do valor do contrato ou prorrogação dos prazos de execução, a garantia deverá ser readequada nas mesmas condições. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente para o pagamento de qualquer obrigação, a contratada deverá efetuar a respectiva reposição no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, contados da data em que for notificada pelo IPREM para fazê-lo.

11.5. Extinção. Decorrido o prazo de validade da garantia, e desde que constatado o cumprimento integral de todas as obrigações contratuais, esta será considerada extinta com a devolução da apólice, da carta-fiança ou com a autorização concedida pelo IPREM para que a contratada realize o levantamento do depósito em dinheiro.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA
DO SIGILO DAS INFORMAÇÕES E DO TRATAMENTO DE DADOS

12.1. As informações que a CONTRATANTE fornecer, a seu exclusivo critério, para fins de execução do objeto contratual, serão mantidas em sigilo pela CONTRATADA e seus prepostos, comprometendo a CONTRATADA a:

a) Usar as informações para o único propósito de executar os serviços contratados;

b) Revelar as informações apenas para os membros de sua organização, necessários à condução do serviço contratado e requerer a eles que também mantenham o caráter confidencial dessas informações;

c) Obrigar-se a tratar como "segredos comerciais e confidenciais", e não fazer uso comercial de quaisquer informações e dados fiscais e tributários relativos aos serviços ora contratados, utilizando-os apenas para as finalidades previstas, não podendo revelá-los ou facilitar a sua revelação a terceiros, assim como não manter cópias ou arquivos após o término do serviço (dados protegidos pelo sigilo fiscal, conforme art. 198 da Lei Federal n.º 5.172, de 25 de outubro de 1966 – Código Tributário Nacional).

12.2. As obrigações de confidencialidade previstas no item 11.1 estendem-se aos funcionários, servidores, prestadores de serviços, prepostos e/ou representantes da CONTRATADA.

12.3. A obrigação de confidencialidade permanecerá após o término da vigência deste Contrato e sua violação ensejará a aplicação à parte infratora da multa contratual prevista na Cláusula Décima, item 10.2.5. deste instrumento, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal.

12.4. Quaisquer tratamentos de dados pessoais realizados no bojo do presente CONTRATO, ou em razão dele, deverão observar as disposições da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, e de normas complementares

expedidas pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados e pela CONTRATANTE.

12.5. Havendo necessidade de compartilhamento de dados pessoais no âmbito deste CONTRATO, serão transferidos apenas os dados estritamente necessários para a perfeita execução do objeto contratual, os quais deverão ser utilizadas apenas para tal fim.

12.5.1. O compartilhamento de dados, quando necessário, dar-se-á sempre em caráter sigiloso, sendo vedado à CONTRATADA transferir ou de qualquer forma disponibilizar as informações e os dados recebidos da CONTRATANTE a terceiros sem expressa autorização da CONTRATANTE.

12.5.2. No caso de transferência de dados a terceiros, previamente autorizada pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá submeter o terceiro às mesmas exigências estipuladas neste instrumento no que se refere à segurança e privacidade de dados.

12.6. A CONTRATADA deverá eliminar quaisquer dados pessoais recebidos em decorrência deste CONTRATO sempre que determinado pela CONTRATANTE e, com expressa anuência da CONTRATANTE, nas seguintes hipóteses:

a) os dados se tornarem desnecessários;

b) término de procedimento de tratamento específico para o qual os dados se faziam necessários;

c) fim da vigência contratual.

12.7. A CONTRATADA deverá adotar e manter mecanismos de segurança e prevenção, técnicos e administrativos aptos a proteger os dados pessoais compartilhados de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito, obrigando-se a proceder às adequações demandadas pela CONTRATANTE com o fim de resguardar a segurança e o sigilo dos dados.

12.8. A CONTRATADA e a CONTRATANTE deverão registrar todas as atividades de tratamento de dados pessoais realizadas em razão deste CONTRATO.

12.9. A CONTRATADA deverá comunicar a CONTRATANTE, por meio do fiscal do contrato e no prazo máximo de 24 horas da ciência do fato, a ocorrência de qualquer situação que possa acarretar potencial ou efetivo risco ou dano aos titulares dos dados pessoais, e/ou que não esteja de acordo com os protocolos e normas de proteção de dados pessoais.

12.10. A CONTRATADA deverá colocar à disposição da CONTRATANTE todas as informações e documentos necessários para demonstrar o cumprimento das obrigações estabelecidas nesta SEÇÃO, permitindo e contribuindo, conforme conveniência e oportunidade da CONTRATANTE, para eventuais auditorias conduzidas pela CONTRATANTE ou por quem por esta autorizado.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA
DISPOSIÇÕES FINAIS

13.1. Nenhuma tolerância das partes quanto à falta de cumprimento de qualquer das cláusulas deste contrato poderá ser entendida como aceitação, novação ou precedente.

13.2. Todas as comunicações, avisos ou pedidos, sempre por escrito, concernentes ao cumprimento do

presente contrato, serão dirigidos aos seguintes endereços:

CONTRATANTE:

CONTRATADA:

13.3. Fica ressalvada a possibilidade de alteração das condições contratuais em face da superveniência de normas federais e/ou municipais que as autorizem.

13.4. Fica a CONTRATADA ciente de que a assinatura deste termo de contrato indica que tem pleno conhecimento dos elementos nele constantes, bem como de todas as condições gerais e peculiares de seu objeto, não podendo invocar qualquer desconhecimento quanto aos mesmos, como elemento impeditivo do perfeito cumprimento de seu objeto.

13.5. A Administração reserva-se o direito de executar através de outras contratadas, nos mesmos locais, serviços distintos dos abrangidos na presente contratação.

13.6. A Contratada deverá comunicar a Contratante toda e qualquer alteração nos dados cadastrais, para atualização, sendo sua obrigação manter, durante a vigência do Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

13.7. No ato da assinatura deste instrumento foram apresentados todos os documentos exigidos pelo subitem **16.5** do edital.

13.8. Ficam fazendo parte integrante deste instrumento, para todos os efeitos legais, o edital da licitação que deu origem à contratação, com seus Anexos, Proposta da contratada e a ata da sessão pública do pregão estão anexos no processo SEI nº 6310.2022/0003182-2**.** O presente ajuste, o recebimento de seu objeto, suas alterações e rescisão obedecerão a Lei Municipal n° 13.278/2002, Lei Federal n° 8.666/93 e demais normas pertinentes, aplicáveis à execução dos serviços e especialmente aos casos omissos.

13.9. O presente ajuste, o recebimento de seu objeto, suas alterações e rescisão obedecerão a Lei Municipal n° 13.278/2002, Lei Federal n° 8.666/93 e demais normas pertinentes, aplicáveis à execução dos serviços e especialmente aos casos omissos.

13.10. Para a execução deste contrato, nenhuma das partes poderá oferecer dar ou se comprometer a dar a quem quer que seja, ou aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, tanto por conta própria quanto por intermédio de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou não financeiras ou benefícios de qualquer espécie que constituam prática ilegal ou de corrupção, seja de forma direta ou indireta quanto ao objeto deste contrato, ou de outra forma a ele não relacionada, devendo garantir, ainda, que seus prepostos e colaboradores ajam da mesma forma.

13.11. Deverão ser observadas, rigorosamente, as disposições constantes do Decreto Federal n.º 7.203/2010, que **"Dispõe sobre a vedação do nepotismo no âmbito da administração pública federal"**, em especial, que é vedado às empresas que vencerem o presente certame, contratar pessoas com laços familiares com o agente público que exerça cargos em comissão ou função de confiança no Instituto.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA
DO FORO

14.1. Fica eleito o foro desta Comarca para todo e qualquer procedimento judicial oriundo deste Contrato, com expressa renúncia de qualquer outro, por mais especial ou privilegiado que seja ou venha a ser.

E para firmeza e validade de tudo quanto ficou estabelecido, lavrou-se o presente termo de contrato, em 02 (duas) vias de igual teor, o qual depois de lido e achado conforme, vai assinado e rubricado pelas partes contratantes e duas testemunhas presentes ao ato.

Local e Data.

CONTRATADA

TESTEMUNHAS:

ANEXO II

TERMO DE REFERÊNCIA

PROCESSO N.º: 6310.2022/0000003561-5

OFERTA DE COMPRA: 801084801002022OC000028

PREGÃO ELETRONICO N.º: 18/IPREM/2022.

TIPO: MENOR PREÇO TOTAL

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

1.1 Contratação de fornecedor especializado na prestação de serviços técnicos de informática, continuados e sob demanda, conforme os termos, condições, quantidades e exigências especificadas neste Termo de Referência e seus respectivos anexos. Compreendendo os serviços listados a seguir:

Item	Descrição do Serviço	Unidade de Medida	Qtd.
1	Serviços Técnicos Especializados para execução **continuada** de atividades de suportetécnico em tecnologia da informação e comunicações, **Nível I**	Serviço Mensal	**36**
	Serviços Técnicos Especializados para execução **continuada** de atividades de suportetécnico em tecnologia da informação e comunicações, **Nível II**		
	Serviços Técnicos Especializados para execução **continuada** de atividades de suportetécnico em tecnologia da informação e comunicações, **Nível III**		
2	Serviços Especializados em Tecnologia da Informação para prestação **sob demanda** deserviços em consultoria ITIL, consultoria especializada em gerenciamento de projetos, desenvolvimento, manutenção, suporte e gestão de sistemas e aplicações, administração de banco de dados, servidores de aplicação, sistemas operacionais,suporte a infraestrutura de TI, redes e segurança da informação.	Horas	**127.000**
3	Serviços de computação em nuvem	Serviço Mensal	**36**

2. JUSTIFICATIVA PARA CONTRATAÇÃO

2.1 A contratação se dá em função de os serviços serem de natureza continuada, necessários à

Administração para o desempenho de suas atribuições. Cabe observar que a interrupção comprometeria a continuidade de suas atividades, por tal razão a presente contratação deve estender-se por mais de um exercício financeiro e continuamente. Devido a importância destes serviços e no intuito de sempre melhor atender às necessidades do IPREM, faz-se necessária a contratação de empresa especializada na prestação dos serviços objeto do presente termo de referência.

2.2 Por seu turno, importante destacar que as atividades que se pretende contratar por meio do presente procedimento, são aquelas consideradas "apoio", ou seja, que não se confundem com as finalidades constitucionais do IPREM.

2.3 Tendo em vista os princípios e objetivos da Administração Pública, em especial, a eficiência, a vantajosidade e o desenvolvimento nacional sustentável, conforme dicção do **art. 3º da Lei nº 8.666/1993**, os serviços contínuos que constituem da presente contratação deverão, necessariamente, ser prestados mediante o desenvolvimento e utilização, por parte da CONTRATADA, de **métodos de gestão que garantam o monitoramento dos níveis de performance dos profissionais alocados para a consecução das atividades**. A partir de tais métodos de gestão, será possível aferir o atendimento de padrões mínimos aceitáveis de desempenho e competências dos profissionais alocados para análise do potencial e resultados do capital intelectual contratado. **Uma contratação, de fato, eficiente e vantajosa para a Administração Pública demanda a evolução da compreensão arcaica de metodologia de contratação de serviços terceirizados com base, tão somente, na fixação de número mínimo de postos de trabalho**. É preciso reconhecer que tal compreensão já se mostra ultrapassada. A bem da verdade, extrai-se do **art. 2º, III, do Decreto Federal nº 2.271/1997**, a imperiosa necessidade de constar do planejamento da contratação "*demonstrativo de resultados a serem alcançados em termos de economicidade e de melhor aproveitamento dos recursos humanos, materiais ou financeiros disponíveis*".

2.4 Nesse sentir, a própria jurisprudência do Tribunal de Contas da União (Acórdãos TCU nºs 786/2006-P e 2.471/2008-P), desde fins da década de 1990, vem evoluindo no sentido de **deslocar a ideia de contratação com base em "número de postos de trabalho" e focar na contratação do "serviço propriamente dito", vinculando a execução a padrões mínimos eficiência a serem aferidos, com metodologias objetivas, ao tempo da execução contratual**. De certa forma, a preocupação necessária com a eficiência da contratação e a gestão de performance, produtividade e competência dos profissionais alocados para a execução dos serviços foi incorporada pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão através da Instrução Normativa nº 02/2008 e Instrução Normativa nº 04/2010. Contudo, não obstante essa perceptível evolução, como etapa intermediária, o TCU passou a admitir, em hipóteses excepcionais e desde que haja justificativa técnica robusta nos autos administrativos, o chamado "modelo de contratação híbrida".

2.5 Outrossim, não obstante a relevância e pertinência do "modelo de contratação híbrida",

com o paulatino desenvolvimento das práticas administrativas e a incorporação de modernos conceitos de gestão, a busca pela otimização da eficiência na execução dos serviços demanda melhorias e uma atenção ainda maior com a potencialidade do labor humano envolvido na consecução do objeto do contrato. Nesse desiderato, resta evidente que a contratação baseada apenas na alocação de postos de trabalho, sem qualquer compromisso com a qualidade e eficiência da consecução dos serviços, contraria o interesse público. O atual estado d´arte da lógica da contratação de serviços contínuos no Brasil, em grande parte tributário da jurisprudência do TCU, foi consolidado com o advento da **Instrução Normativa nº 05/2017**, que, dentre suas disposições, estabelece a "*adequação dos pagamentos ao atendimento das metas na execução do serviço definidas no ato convocatório*" (item 5.1 do Anexo VII-F). Para tanto, **o inciso II do art. 40 da mencionada IN nº 05/2017 é enfático ao incumbir a necessidade de previsão nos editais de licitação de acompanhamento por parte da Fiscalização Técnica para "*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 estipulados no ato convocatório, para efeito de pagamento conforme o resultado*"**.

2.6 As ações da política de avaliação de desempenho e competências informam a organização sobre o rendimento de seus funcionários e dão subsídios as demais políticas de gestão de pessoas, como as ligadas ao treinamento e remuneração. A avaliação de desempenho e competências é uma apreciação dos valores de cada funcionário, no que se refere à execução de suas tarefas no trabalho, evidência os seus resultados alcançados, deficiências, competências e potenciais. Um programa de avaliação eficiente é caracterizado pela interação entre gestores e empregados, com análise sistemática das informações pela empresa e seu repasse aos funcionários, gerando feedback constante. Com efeito, tal avaliação, por viabilizar a utilização da mão de obra alocada de maneira mais efetiva, constitui parcela relevante do objeto a ser contratado.

2.7 Portanto, a partir de tais considerações lançadas no presente tópico, busca-se evidenciar a necessidade de seleção de empresa que comprove ter experiência pretérita não apenas com gestão de mão de obra, mas, principalmente, que tal gestão tenha se baseado em efetivos métodos de gestão que garantam o monitoramento dos níveis de performance, produtividade e competências dos profissionais

3. RELAÇÃO ENTRE O PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E OS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

alocados para a consecução das atividades, porquanto, é inegável que a adoção de metodologia de gestão das competências dos empregados terceirizados é um indicador de qualidade e controle da prestação de serviço eficiente.

3.1. Garantir a disponibilidade adequada para cada serviços oferecidos considerando a sua relevância para o negócio, como, Ampliação do storage, Ampliação do sistema de backups, Atualização da infraestrutura (switches e nobreaks), Implantação de uma nova infraestrutura, Inventário dos ativos de TIC e etc.

3.2. Promover ações que contribuam para a integração da equipe da ATI, com vistas à melhoria da comunicação entre as áreas em benefício dos processos de trabalho sendo:

3.2.1. Adequar a Força de Trabalho de TI às Necessidades do Instituto

3.2.2. Aprimorar a Governança de TI

3.2.3. Aplicar novas tecnologias à operação de TI

3.2.4. Aprimorar a Gestão de Segurança de TI

3.2.5. Aproximar a TI do usuário

3.2.6. Aprimorar a gestão de demandas de TI

3.2.7. Desenvolvimento de Sistemas e Projetos

3.2.8. Serviços de computação em nuvem - CLOUD

3.3. Recentemente foi implementado no Instituto o software CITI (Controle Integrado de Tecnologia da Informação), adquirido por iniciativa da ATI, junto a SMIT (Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia), para ser a principal ferramenta de gestão de chamados e estratégica da Assessoria de Tecnologia da Informação.

4. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1. O Serviço de Service Desk deverá atuar como ponto inicial de atendimento ao usuários do IPREM após a abretura dasolicitação na Ferramenta Abertura de Chamados "CITI (Controle Integrado de Tecnologia da Informação)", conformeos critérios estabelecidos, e classificando as demandas em até 3 (três) níveis de atendimento e serviços especializados.

4.2. Descrição dos níveis de atendimento e serviços especializados:

Item	Descrição		Local de Prestação do Serviço	Tipo de Atendimento
1	Nível I	Serviço de Service Desk	Off Site	Atendimento inicial via ferramenta de requisições de serviço e gestão de TIC.
	Nível II	Serviço de Suporte Técnico ao Usuário – Hardware e Software e Telecomunicação	On Site	Atendimento remoto/presencial, conforme detalhamento do subitem 4.2.1.
	Nível III	Serviços de Infraestrutura de Redes	On Site ou Off Site	Atendimento remote/presencial, conforme detalhamento do subitem 4.2.2.

2	Horas	Serviços Especializados em Tecnologia da Informação	On Site ou Off Site	Por demanda, conforme detalhamento do subitem 4.2.3.
3	NA	Serviços de computação em nuvem	On Site ou Off Site	Por demanda, conforme detalhamento do subitem 4.2.4.

4.2.1. Os serviços de atendimento do nível I serão prestados nas dependências da CONTRATADA.

4.2.2. O atendimento presencial e/ou remoto pretendido nos níveis II e III será majoritariamente prestado nas dependências do IPREM, sendo que **atendimentos remotos serão apenas na rede interna da Organização**. A critério exclusivo da CONTRATANTE, os serviços mencionados neste subitem poderão ser executados nas instalações da Contratada (Off Site).

4.2.3. O atendimento por demanda Item 2, será prestado nas dependências do IPREM ou da CONTRATADA, a critério exclusivo da CONTRATANTE e a depender do escopo dos serviços.

4.2.4. Para o atendimento do Item 3, todos os serviços deverão ser prestados a partir de instalações no Brasil.

4.3. Visão geral:

4.3.1. O nível I – Service Desk deverá ter conhecimentos básicos para atendimento a requisições de serviços, incidentes e elucidação de problemas e dúvidas consideradas simples e deverá gerenciar/acompanhar todo o ciclo de vida do chamado, abertura e acompanhamento de Ordens de Serviço (OS) para equipamentos e Serviços (em garantia ou não), sendo responsável por manter os usuários informados sobre o progresso do atendimento até o encerramento do mesmo.

4.3.2. O nível II poderá, a critério do IPREM, realizar os atendimentos de forma remota, sendo o seu acesso através da rede do IPREM, **devendo nos demais casos realizar os atendimentos de forma presencial**. Conforme subitem 4.2.2, a CONTRATANTE poderá optar por serviços executados nas instalações da CONTRATADA.

4.3.3. O nível III deverá gerenciar e administrar os serviços de Infraestrutura de TIC e, quando necessário, apoiar na solução dos chamados em atendimento pelo nível II quando o problema estiver correlacionado com a Infraestrutura de TIC. Conforme subitem 4.2.2, a CONTRATANTE poderá optar por serviços executados nas instalações da CONTRATADA.

4.3.4. Devem ser prestados serviços de planejamento, desenvolvimento e implantação de novos sistemas e aplicativos mobile, assim como os serviços de melhoria e adaptação nos sistemas e aplicativos já existentes e nos que vierem a surgir. Compreende o desenvolvimento de novas funcionalidades e a alteração ou exclusão das funcionalidades já existentes. Serviços técnicos de sustentação dos sistemas e aplicativos que estiverem no ambiente de produção, compreendendo as seguintes modalidades:

manutenção corretiva, apuração especial, suporte ao usuário e apoioà produção. Conforme subitem 4.2.2, a CONTRATANTE poderá optar por serviços executados nas instalações da CONTRATADA.

4.3.5. É esperado que os Serviços de computação em nuvem suportem todo o ciclo de desenvolvimento, manutenção e sustentação das aplicações em produção (que forem eleitas para hospedagem em nuvem), no transcorrer da execução do contrato, provendo a infraestrutura necessária e adequada para os projetos e operações em andamento, de acordo com o momento de cada um, segundo cronograma Projetos a ser definido em conjunto com a CONTRATADA.

4.3.6. Caso sejam constatados problemas em equipamentos ou serviços em garantia do IPREM, caberá à CONTRATADA realizar a abertura de chamado junto aos fornecedores e realizar o seu acompanhamento até a resolução do problema, mantendo a CONTRATANTE informada dos procedimentos adotados para resolução dosproblemas.

5. PARCELAMENTO DO OBJETO

5.1. Os itens que compõem a solução de TI serão adjudicados em favor de uma única empresa. Tal exigência justifica-se pela complexidade e total dependência entre os serviços a serem prestados.

5.2. Apesar de a Lei 8.666, na Seção I – Das Modalidades, Limites e Dispensa, em seu art. 23, inciso II, alínea "c", § 1º, determinar que "as obras, serviços e compras efetuadas pela Administração serão divididas em tantas parcelas quantas se comprovarem técnica e economicamente viáveis, procedendo-se à licitação com vistas ao melhor aproveitamento dos recursos disponíveis no mercado e à ampliação da competitividade sem perda da economia de escala", na contratação em questão, o fornecimento dos serviços por mais de uma CONTRATADA não trará os maiores benefícios para a Administração, razão pela qual o objeto está composto de itens reunidos em um Grupo.

5.3. A contratação separada dos níveis I, II, III e IV, e serviços especializados, ainda que possível, não é recomendada, pois pode trazer riscos ao objeto da contratação, que é o atendimento eficiente dos usuários de serviços de TI, e impactos para a gestão de contratos do IPREM na medida em que a execução desses serviços, que devem ser perfeitamente integrados, sejam executados por empresas diferentes, com processos próprios diferentes e com ferramentas de apoiodiferentes. Dentro do atendimento aos usuários, a passagem de atividades entre esses níveis de serviços deve ser fluídae contínua para que o usuário seja bem assistido e para que o IPREM possa estar liberada do trabalho de arbitramentode disputas entre fornecedores na hipótese de eventuais descumprimentos dos acordos de níveis de serviço especificados.

5.4. Acresce-se a isso, o fato de que contratar um único fornecedor diminui o custo administrativo de gerenciamento de todo o processo de contratação.

5.5. Por essas razões, o parcelamento do objeto não é recomendável técnica, econômica e administrativamente.

5.6. Em função de constituir solução de Tecnologia da Informação com alto grau de interação entre os serviços de sustentação à infraestrutura e suporte técnico, contendo características de

especificidade, natureza contínua, complexidade e criticidade do ambiente, e elevada exigência de níveis de serviços requerida pelo negócio, entende- seque o parcelamento da contratação pode comprometer a sua satisfatória execução. Ademais, a contratação unificada atende aos critérios de economia de escala, indo ao encontro do disposto no Art. 3º alínea I da Instrução Normativa nº 02/2008 – (alterada pela Instrução Normativa nº 06/2013).

5.7. Com a adoção de um processo metodológico único para a prestação dos serviços contratados, destacam-se ganhos de ordem técnica que envolvem as atividades interconectadas. Portanto, conforme entendimento da Corte de Contas da União - em seus Acórdãos 280/2010, 262/2010, 678/2008, 1904/2007 - existindo a possibilidade de risco ao conjunto do objeto pretendido, não há razão para fragmentar inadequadamente os serviços a serem contratados, motivo pelo qual a licitação em apreço dar-se-á pelo tipo menor preço.

6. PARCELAMENTO DO OBJETO

6.1. Subcontratação e alteração:

6.1.1. Não será admitida a subcontratação total ou parcial do objeto licitatório.

6.1.2. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA com/em outra pessoa jurídica, desde que sejamobservados 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.

6.2. Consórcio:

6.2.1. Não será admitida a participação de consórcio de empresa, qualquer que seja sua forma de constituição.

7. RESULTADOS A SEREM ALCANÇADOS E BENEFÍCIOS ESPERADOS

7.1. Aumento da capacidade de atendimento aos usuários do IPREM;

7.2. Melhoria da satisfação dos usuários concernente aos serviços prestados pela área de TIC;

7.3. Redução dos riscos de interrupção de serviços garantindo breve restauração da operação normal dos sistemascorporativos de TIC em decorrência da implantação de mudanças nos respectivos recursos, com o mínimo de impactonos processos de negócios do IPREM, obedecidos os padrões e acordos de nível de serviço;

7.4. Gerenciamento de maneira eficiente e proativa da infraestrutura e dos serviços de tecnologia;

7.5. Garantia do nível adequado de segurança, integridade e consistência de dados e informações manipuladas e armazenadas no ambiente do IPREM;

7.6. Garantia dos níveis satisfatórios de qualidade e disponibilidade de serviços de missão crítica para as atividades finalísticas do IPREM;

7.7. Padronização dos procedimentos e documentações produzidas;

7.8. Mensuração dos processos de gerenciamento da infraestrutura e dos serviços de TIC;

7.9. Atendimentos aos requisitos de disponibilidade da informação, dos serviços e das soluções de TIC disponibilizadas pelo IPREM aos públicos interno e externo;

7.10. Resolução dos problemas dos usuários dos sistemas informatizados do IPREM de acordo com Níveis Mínimos de Serviço, de modo que se amplie o nível de satisfação quanto aos serviços prestados;

7.11. Adequação da execução e da gestão contratual às modernas práticas de governança e de gerenciamento dos serviços de TIC, como exemplificado nos guias ITIL v3 e COBIT v5;

7.12. Aumento do nível de controle em relação à confidencialidade das informações e dados armazenados pelos sistemas corporativos do IPREM;

7.13. Garantia da prestação ininterrupta de serviços que fazem uso de Redes de Comunicação de Dados, tais como o acessoà Internet e aos sistemas da Administração Pública Federal, a fim de conferir agilidade e presteza aos processos institucionais que se utilizam de tais serviços;

7.14. Gestão e fiscalização mais eficientes e uma prestação de serviços mais adequada às necessidades do IPREM;

7.15. Reavaliação dos métodos de execução dos produtos existentes e uma proposta de melhoria dos processos;

7.16. Disseminação da explicitação dos processos de transformação de insumos em produtos.

7.17. Atendimento integral, relativo à gestão da qualidade, das exigências de auditorias internas e externas.

7.18. Plena interoperabilidade das soluções do IPREM com os demais sistemas dos Poderes Executivo, Legislativo eJudiciário.

7.19. Racionalização dos recursos;

7.20. Melhoria do serviço, percepção e satisfação prestados ao cliente;

7.21. Melhoria da qualidade e respostas mais rápidas das solicitações de usuários;

7.22. Redução do impacto negativo no negócio;

7.23. Redução na incidência de problemas e defeitos em ambiente de produção;

7.24. Segurança no acesso e utilização dos sítios e sistemas do IPREM.

7.25. Manter em operação os sistemas em produção do IPREM;

7.26. Melhorar a eficiência e eficácia no fornecimento dos sistemas para as áreas de negócio por meio de nova métrica deaferição dos produtos, melhor preço e nova metodologia de gestão de demandas;

7.27. Melhorar a qualidade dos sistemas desenvolvidos e sustentados no IPREM;

7.28. Possibilidade de atendimento às demandas do CONTRATANTE elencadas no PDTIC;

7.29. Implantação de métricas definidas e controle de níveis de serviço que deverão ser obedecidos pela empresaCONTRATADA;

7.30. Pagamento dos serviços prestados em virtude de resultados apresentados;

7.31. Concentração da capacidade de trabalho do quadro próprio de pessoal nas atividades de

gerenciamento, acompanhamento da execução e fiscalização contratual;

7.32. Manutenção dos servidores da unidade de TI dedicados às atividades de planejamento e gestão, incluindo melhoria dascondições de governança.

7.33. Emprego da metodologia de desenvolvimento e manutenção de sistemas adotada pelo CONTRATANTE, que é baseada em processos ágeis, objetiva-se obter produtos de qualidade e de forma rápida, bem como dispor da capacidadede adaptação às mudanças de requisitos com certa agilidade.

7.34. Comparada a outras metodologias, esta produz pouca documentação, sendo recomendado registrar o que de fato é útil.Nesse contexto, a metodologia ágil visa fornecer métodos eficientes para o desenvolvimento de projetos de software.

8. DA CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

8.1. Os serviços a serem contratados enquadram-se na classificação de serviços comuns, nos termos da Lei n° 10.520, de 2002, do Decreto n° 5.450, de 2005.

8.2. A Motivação da Contratação se dá pela falta de recursos humanos, no quadro próprio de pessoal, frente à demanda existente.

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

9. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

9.1. Foram consideradas para elaboração deste Termo de Referência:

9.1.1. **Lei Federal nº 8.666/1993:** Institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências;

9.1.2. **Decreto nº 2.271/1997:** Dispõe sobre a contratação de serviços pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências;

9.1.3. **Lei Federal nº 10.520/2002:** Institui no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios modalidadede licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências;

9.1.4. **Decreto nº 4.553/2002:** Dispõe sobre a salvaguarda de dados, informações, documentos e materiais sigilosos de interesse da segurança da sociedade e do Estado, no âmbito da Administração Pública Federal, e dá outras providências;

9.1.5. **Decreto nº 5.450/2005:** Regulamenta o pregão, na forma eletrônica, para aquisição de bens e serviços comuns, edá outras providências;

9.1.6. **Decreto nº 7.174/2010:** Regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pelaadministração pública federal, direta ou indireta, pelas fundações instituídas ou mantidas pelo Poder Público e pelasdemais organizações sob o controle direto ou indireto da União;

9.1.7. **Decreto nº 7.746/2012:** Regulamenta o art. 3º da Lei no 8.666, de 21 de junho de 1993,

para estabelecer critérios, práticas e diretrizes para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável nas contratações realizadas pela administração pública federal, e institui a Comissão Interministerial de Sustentabilidade na Administração Pública – CISAP;

9.1.8. **Decreto nº 8.186/2014:** Estabelece a aplicação de margem de preferência em licitações realizadas no âmbito da administração pública federal para aquisição de licenciamento de uso de programas de computador e serviços correlatos, para fins do disposto no art. 3º da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993;

9.1.9. **Instrução Normativa nº 02/2008:** Dispõe sobre regras e diretrizes para a contratação de serviços, continuados ou não;

9.1.10. **Instrução Normativa nº 01/2010:** Dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências;

9.1.11. **Instrução Normativa nº 04/2014:** Dispõe sobre o processo de contratação de Soluções de Tecnologia da Informação pelos órgãos integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Informação e Informática (SISP) do Poder Executivo Federal;

9.1.12. **Instrução Normativa nº 05/2014:** Dispõe sobre os procedimentos administrativos básicos para a realização de pesquisa de preços para a aquisição de bens e contratação de serviços em geral;

9.1.13. **Instrução Normativa nº 05/2017:** 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;

9.1.14. **Acórdãos 280/2010; 262/2010; 678/2008; 1904/2007 do Tribunal de Contas da União** aduz que, a regra é oparcelamento do objeto de que trata o § 1º do art. 23 da Lei Geral de Licitações e Contratos, cujo objetivo é o de melhor aproveitar os recursos disponíveis no mercado e ampliar a competitividade, mas é imprescindível que se estabeleça que a divisão do objeto seja técnica e economicamente viável. Do contrário, existindo a possibilidadederisco ao conjunto do objeto pretendido, não há razão para fragmentar inadequadamente os serviços a serem contratados;

9.2. E demais legislações correlatas, aplicando-se subsidiariamente, no que couber.

10. ESPECIFICAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

10.1. De negócio:

10.1.1. Os serviços objeto desta contratação deverão ser prestados de forma continuada, executados segundo os critérios de qualidade e níveis mínimos de serviço exigidos pelo IPREM. Conforme definição da Instrução Normativa MP n° 06, de 23/12/2013, serviços continuados são aqueles "cuja interrupção possa comprometer a continuidade das atividades da Administração e cuja necessidade

de contratação deva estender-se por mais de umexercício financeiro e continuamente".

10.1.2. A natureza do serviço requer o atendimento tempestivo às demandas dos usuários, as quais não podem ser previamente planejadas por decorrerem de falhas ou dúvidas quanto ao funcionamento das soluções de TIC do IPREM.

10.1.3. Todos os serviços serão realizados a partir do registro da demanda por meio de acionamento do Service Desk, registro na ferramenta CITI (Controle Integrado de Tecnologia da Informação), ou contato telefônico.

10.1.4. Com isso, para os serviços continuados, configura-se um modelo no qual a remuneração máxima é estabelecidacom base na disponibilidade esperada do serviço, mas os valores efetivamente pagos são calculados em função do cumprimento de metas de desempenho e qualidade associadas aos serviços.

10.1.5. Os serviços devem ser remunerados com base no cumprimento de acordos de nível de serviço de disponibilidade estabelecidos, contemplando todas as iniciativas necessárias ao pleno funcionamento dos Serviços de TI suportados por essa infraestrutura. Inclusive a resolução de incidentes e problemas e a atualização,fazendo com que a CONTRATADA trabalhe no sentido de otimizar as suas rotinas de operação, instalação, configuração, monitoração, manutenção e administração visando minimizar a ocorrência de incidentes e problemas, que representariam custos adicionais, retrabalho e perda de rentabilidade.

10.1.6. A solicitação de execução dos serviços sob demanda, Item 04, somente ocorrerá após abrertura da OS (Ordemde Serviço) com informações a respeito do tipo de serviço, quantidades e dos perfis desejados. A CONTRATADA deverá providenciar a mobilização da equipe no prazo de 30 (trinta) dias corridos contados da data recebimento da solicitação.

10.1.7. A CONTRATADA deverá:

10.1.8. Prover serviço de suporte técnico ao usuário de Tecnologia da Informação, conforme locais e tipos de atendimento previstos no item 4.2, administração, alimentação da base de conhecimento e registro das demandas na ferramenta CITI (Controle Integrado de Tecnologia da Informação) disponibilizada pelo IPREM.

10.1.9. Prover serviço de suporte (nível III), especializado à infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação, ativos de processamento de dados e ativos de redes de comunicação, com o atendimento dos critérios de segurança e de evolução tecnológica do parque computacional.

10.1.10. Prover serviço diferenciado de suporte técnico, remoto e/ou local, ao usuário de sistemas de TIC consideradoscríticos ou especiais.

10.1.11. Prover serviços de planejamento, desenvolvimento e implantação de novos sistemas e aplicativos mobile, assim como os serviços de melhoria e adaptação nos sistemas e aplicativos já existentes e nos que vierem a surgir. Compreende o desenvolvimento de novas funcionalidades e a

alteração ou exclusão das funcionalidades já existentes.

10.1.12. Prover serviços técnicos de sustentação dos sistemas e aplicativos que estiverem no ambiente de produção, compreendendo as seguintes modalidades: manutenção corretiva, apuração especial, suporte ao usuário e apoioà produção.

10.1.13. Prover e disponibilizar mecanismos eficientes de fiscalização, controle e coleta de dados relativos a prestaçãode serviços, através de elaboração de relatórios, de gráficos e dashboards contendo os dados referentes à verificação dos acordos de nível de serviço (NMS) e indicadores de desempenho, conforme estabelecido neste documento.

10.1.14. Cumprir níveis mínimos de serviço e propiciar aumento da disponibilidade dos sistemas e serviços.

10.1.15. Apoiar técnica e operacionalmente a elaboração de normas, procedimentos na área de TIC.

10.1.16. Contribuir na prospecção de novas tecnologias e na evolução dos mecanismos de segurança da informação.

10.2. De capacitação, que definem a necessidade de treinamento, de carga horária e de materiais didáticos:

10.2.1. Os técnicos e prepostos alocados pela empresa contratada deverão ter conhecimento e capacitação técnica paraprestar os serviços que poderão ser demandados a qualquer tempo por meio das solicitações das atividades de TI,de acordo com o detalhamento constante neste documento.

10.2.2. Sempre que necessário, a CONTRATADA deve disponibilizar sala de treinamento para a realização de cursosde capacitação e treinamento dos profissionais envolvidos na execução dos serviços.

10.3. A observância às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos Padrões de Interoperabilidade deGoverno Eletrônico - e-PING e Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico - e-MAG, conforme as Portarias Normativas nº 5, de 14 de julho de 2005 e nº 3, de 7 de maio de 2007:

10.3.1. Não se aplica.

10.4. A aderência às regulamentações da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001, quando houver necessidade de utilização de certificaçãodigital:

10.4.1. Não se aplica.

10.5. A observância às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais definidas pelo Modelo deRequisitos para Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos - e- ARQ Brasil, quando o objetivo da solução abranger a gestão de documentos arquivísticos digitais e não digitais, conforme Resolução do CONARQ nº 32, de 17 de maio de 2010:

10.5.1. Não se aplica.

10.6. A observância à Lei 13.146 de 07/2015 que institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência):

10.6.1. Não se aplica.

10.7. A observância ao Decreto 8.936 de 12/2016 que institui a Plataforma de Cidadania Digital e dispõe sobre a oferta dos serviços públicos digitais, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional:

10.7.1. Não se aplica.

10.8. De manutenção, que independem de configuração tecnológica e que definem a necessidade de serviços de manutenção preventiva, corretiva, evolutiva e adaptativa:

10.8.1. A CONTRATADA deverá prover garantia dos serviços prestados durante toda a vigência do contrato.

10.9. Temporais, que definem datas de entrega da Solução de Tecnologia da Informação contratada:

10.9.1. A CONTRATADA deverá cumprir os prazos previstos, inclusive os descritos no Termo de Referência, respeitando os prazos máximos estabelecidos e zelando pelo cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos.

10.10. Implantação

10.10.1. As principais rotinas de implantação para a ativação dos serviços contratados estão elencadas no cronograma abaixo:

Fase	**Rotinas de implantação (Responsável)**	**Prazo em dias**
1	Assinatura do contrato (CONTRATANTE / CONTRATRADA	D
2	Convocar reunião inicial (CONTRATANTE)	Em até D + 1
3	Realizar reunião inicial (CONTRATANTE / CONTRATADA) Entrega do Plano de Inserção (CONTRATANTE) Entrega do Termo de Sigilo (CONTRATANTE) Apresentação formal do Gestor do Contrato e do Preposto (CONTRATANTE / CONTRATADA)	Em até D + 5
4	**Entrega da relação dos profissionais que atuarão no contrato (CONTRATADA)**	Em até D + 15

5	**Alocação da equipe de transição contratual (CONTRATADA)** Transferência de conhecimento e fornecimento de informações necessárias à execução contratual (CONTRATANTE)	Em até D + 20
6	Entrega dos Termos de Sigilo assinados (CONTRATADA) **Encaminhamento de Ordens de Serviço (CONTRATANTE)** Aprovação das Ordens de Serviço (CONTRATADA)	Em até D + 25
7	**Início da prestação dos serviços (CONTRATADA)** Início do Período de Adaptação Operacional – PAO (CONTRATADA)* Início da fiscalização do contrato (CONTRATANTE)	Em até D + 30
8	Fim do PAO (CONTRATADA) **Entrega de documentos para comprovação dos perfis profissionais (CONTRATADA)** Entrega do Plano Inicial de Execução dos Serviços (CONTRATADA) Início da execução contratual plena (CONTRATADA)	Em até D + 120

*PAO: Período de Adaptação Operacional - período de 90 (noventa) dias após início da prestação dos serviços.

10.11. Disponibilidade dos serviços

10.11.1. O atendimento das demandas, será de segunda a sexta feira, das 8h às 18h, em dias úteis , sem interrupções, incluindo o serviço de monitoramento.

10.11.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar número telefônico, para a equipe técnica do IPREM, para que esta encaminhe solicitações para a solução de problemas em regime de sobreaviso, nos horários compreendidos entre 18h às 8h nos dias úteis e durante todo o dia nos finais de semana e feriados.

10.11.3. A realização de serviços planejados executados **fora do horário de atendimento** será limitada em no máximo **2000 horas por ano**, os serviços fora do horário de atendimento serão custeados por meio de Horas com acresimo de 50% sobre o valor da hora base, ou ainda mediante a alteração temporária das escalas de trabalho de um ou mais membros das equipes, devendo essa necessidade ser comunicada previamente à CONTRATADA.

10.11.4. Os serviços deverão ser prestados **conforme locais e tipos de atendimento previstos no item 4.2 deste Anexo.**

10.11.5. As ações necessárias à execução dos Serviços Especializados em Tecnologia da Informação e Comunicação serão realizadas nas dependências da CONTRATADA, bem como poderão ser realizadas nas dependências do IPREM, desde que o local seja acordado entre as partes em cada ordem de serviço solicitada.

10.11.6. Todos os deslocamentos das equipes que se fizerem necessários para o desenvolvimento das atividades, durante o horário compreendido entre 08h a 18h, nos dias úteis serão de responsabilidade da CONTRATADA.

10.12. De segurança:

10.12.1. Atender a Política de Segurança da Informação do IPREM.

10.12.2. A CONTRATADA deverá assinar **Declaração de Compromisso de Manutenção de Sigilo**, assim como o **Termo de Ciência da Declaração de Manutenção de Sigilo** por cada um dos funcionários envolvidos nessa contratação. Os referidos documentos deverão ser entregues pela CONTRATADA, devidamente assinados, na reunião inicial e se aplica durante o período de vigência do contrato com o IPREM.

11. ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS

11.1. De implantação, que definem o processo de disponibilização dos serviços, dentre outros:

11.1.1. A contratação envolve a prestação de serviços de Tecnologia da Informação:

11.1.1.1. Suporte técnico aos usuários (Níveis I e II) ;

11.1.1.2. Sustentação de Infraestrutura de TIC (Nível III); e

11.1.1.3. Serviços Especializados de Desenvolvimento e Sustentação de Sistemas.

11.1.1.4. Serviços de Computação em Nuvem.

11.1.2. Os serviços devem apoiar a utilização dos recursos computacionais e de telecomunicações do IPREM, alocados neste Órgão ou distribuídos aos usuários, a fim de garantir não só a continuidade das operações, mas também sua execução de acordo com a configuração e capacidade planejadas e o desempenho esperado e garantia de evoluções tecnológicas.

11.1.3. O IPREM poderá incluir novas atividades correlatas aos serviços previstos, bem como novos equipamentos adquiridos. Neste caso a CONTRATADA deverá suportar o novo cenário do IPREM. As novas atividades devem atender aos indicadores correlatos de níveis de serviço e requisitos obrigatórios previstos nessa contratação.

11.1.4. A CONTRATADA poderá sugerir alterações nas metodologias ou no próprio Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC. As sugestões serão analisadas e poderão ser homologadas pelo IPREM, sem ônus adicional.

11.1.5. Toda requisição, demanda ou chamado serão abertas e/ou registradas via CITI (Controle Integrado de Tecnologia da Informação), resguardando ao IPREM o direito de alterar este procedimento, e deverá ser fechado pela própria CONTRATADA apos a finalização da demanda. A comunicação se dará, preferencialmente via ferramenta de controle de demanda, e nos demais casos via telefone, ou outro meio definido pelo IPREM. Exige-se que os profissionais da CONTRATADA incluam todas as ações

efetuadas em cada atendimento no sistema deregistro e acompanhamento de chamados do IPREM. Exige-se, também, que haja processo recorrente para criaçãode roteiros de atendimento a partir das soluções registradas no sistema, para casos de demandas que sejam frequentes. Assim, mantém-se a informação relevante ao atendimento disponível em sistema interno do IPREM,minimizando a dependência com a CONTRATADA.

11.1.6. O **Período de Adaptação Operacional (PAO)** da CONTRATADA terá a duração de **90 (noventa) dias**, contados a partir do início efetivo da prestação dos serviços. Durante este período, considerado como de estabilização, a CONTRATADA deverá proceder a todos os ajustes que se mostrarem necessários no dimensionamento e qualificação das equipes, bem como nos procedimentos adotados e demais aspectos da prestação dos serviços, de modo a assegurar o alcance das metas estabelecidas. **Durante este período não serãoaplicados os ajustes resultantes do não atendimento aos níveis mínimos de serviço exigidos.** Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de estabilização.

11.1.7. Durante o Período de Adaptação Operacional a CONTRATADA deverá elaborar o **Plano Inicial de Execuçãodos Serviços**, contendo:

11.1.7.1. Análise das ferramentas indicadas e ou utilizadas pelo IPREM;

11.1.7.2. Análise dos sistemas e ou aplaicativos a serem sustentados;

11.1.7.3. Cronograma detalhado de todas as outras atividades a serem executadas pela CONTRATADA.

11.1.8. Ao término do PAO, todos os requisitos relacionados com as soluções referenciadas acima deverão estar devidamente operacionais.

11.1.9. Nos primeiros **90 (noventa) dias após o início da execução dos serviços**, referidos como o Período de Adaptação Operacional (PAO) e tratado como um período de estabilização e ajustes, a CONTRATADA **deverá manter para execução dos serviços continuados (Item I) a quantidade mínima necessária de profissionais descrita no subitem abaixo.**

11.1.9.1. Segue abaixo o dimensionamento:

Perfil de Profissional	Unidade	Qtd
Coordenador de Suporte (*Ticket Manager*)	Horas	168
Técnico de Atendimento	Horas	336
Técnico de Suporte	Horas	672
Analista de Infraestrutura de Redes	Horas	84
Analista de Ambiente Linux e Segurança	Horas	84
Analista de Ambiente de Virtualização e	Horas	84

Armazenamento		
Analista de Banco de Dados	Horas	84
Analista de Requisitos	Horas	84
Total Mensal		1596

11.1.10. A quantidade de profissionais estimada deve ser entendida como o quantitativo mínimo definido pelo órgão **somente para a execução inicial dos serviços, durante o período de estabilização de 90 (noventa) dias.** Após esse período, esse quantitativo **poderá ser revisto**, podendo ser restruturada e redimensionada a equipe que prestará os serviços, de forma a atender a demanda, condições e níveis de serviço estabelecidos para execução dos serviços, uma vez que a forma de contratação não será de alocação de mão-de-obra.

11.1.11. O dimensionamento de uma quantidade mínima de profissionais deverá garantir o adequado funcionamento da TI e os níveis de serviços acordados, reagindo rapidamente a quaisquer eventos, principalmente os potencialmente prejudiciais que demandam reação imediata.

11.1.12. Cabe ressaltar que eventual redução neste quantitativo mínimo, deverá ser precedida pela implementação de planos de melhoria dos serviços e pela apresentação de cálculos estatísticos sobre a variação das demandas e respectivos tempos de atendimento, **que demonstrem ter havido otimização de desempenho que justifique tal redução, sem impacto para a qualidade dos serviços devendo ser devidamente aprovados pelo IPREM.**

11.1.13. O dimensionamento da equipe para execução adequada dos **serviços especializados (Item II)** será de responsabilidade da CONTRATADA, devendo ser suficiente para a execução das ordens de serviço, bem como o cumprimento integral dos níveis mínimos de serviço exigidos nessa contratação. **Os membros da equipe que prestarão os serviços especializados não terão a necessidade de atuar exclusivamente na execução dos serviços contratados durante toda a jornada de trabalho**, pela natureza não continuada destes serviços, onde são demandados através de ordens de serviço.

11.1.14. O dimensionamento da equipe para execução adequada dos serviços, **após o Período de Adaptação Operacional**, será de responsabilidade da licitante. Adiante, o dimensionamento deve ser suficiente para o cumprimento integral dos níveis mínimos de serviço exigidos no edital. Os membros das equipes deverão atuar exclusivamente na execução dos serviços contratados durante toda a jornada de trabalho, **não sendo admitido o compartilhamento de tempo com outras atividades alheias ao objeto do contrato.**

11.1.15. CONTRATADA deverá dispor e alocar perfis profissionais com a especialização, capacitação e competências adequadas para a execução dos serviços contratados. A CONTRATADA deverá adotar critérios adequados para a seleção de profissionais que irão atuar diretamente na execução do objeto, com o propósito de evitar a incorporação de pessoas com características que possam

comprometer a segurança e/ou credibilidade doCONTRATANTE e seus ativos.

11.1.16. Para o serviço sob demanda (Item II) a CONTRATADA deverá alocar profissionais com alta capacidade técnica, formação completa em ensino superior e com nível de experiência comprovada em desenvolvimento desistemas, aplicativos, portais, de acordo com a especificação de cada item desta contratação.

11.1.17. A Comissão de Licitação considerará como vencedora a proposta que, cumpridos os requisitos da Habilitação,apresentar o MENOR PREÇO GLOBAL.

11.1.18. A não homologação implicará na desclassificação da Licitante do certame com a convocação da próxima Licitante para a realização da prova.

11.1.19. Não caberá ao IPREM, sob qualquer hipótese, o pagamento de nenhum tipo de indenização em virtude da realização da demonstração, seja ela rejeitada ou não. Portanto, todos os custos decorrentes da Prova de Conceitoficarão a cargo da Licitante.

11.1.20. Caso ocorram problemas técnicos de responsabilidade do IPREM que inviabilizem o teste na data e hora especificados, será agendada uma nova data.

11.2. De garantia e manutenção, que definem a forma como será conduzida a manutenção e a comunicação entre aspartes envolvidas:

11.2.1. A CONTRATADA deverá prover garantia dos serviços prestados durante toda a vigência do contrato.

11.3. De capacitação, que definem o ambiente tecnológico dos treinamentos a serem ministrados, os perfis dosinstrutores, dentre outros:

11.3.1. Não se aplica à contratação de Service Desk.

11.4. De experiência profissional da equipe que definem a natureza da experiência profissional exigida e asrespectivas formas de comprovação dessa experiência, dentre outros:

11.4.1. Os serviços deverão ser prestados por empresa com experiência técnica comprovada, conforme critérios de habilitação, na disponibilização e sustentação de infraestrutura de sistemas informatizados e no suporte técnico ausuários e que demonstre experiência anterior em desempenhar rotinas de operação e monitoração de recursos tecnológicos de porte similar aos presentes no IPREM.

11.4.2. Os serviços deverão ser executados por profissionais qualificados, com experiência em diagnóstico proativo de problemas em ambientes complexos, e com a capacidade técnica necessária para atender à complexidade especificada no procedimento.

11.4.3. Para viabilizar a fiscalização pelo IPREM, as contratações e demissões ocorridas no âmbito do contrato deverão ser informadas de imediato. Além disso, quando da substituição dos profissionais, a CONTRATADA deverá observar os requisitos de qualificação previstos para cada serviço e deverá encaminhar ao IPREM documentação que comprove o atendimento a tais requisitos. **As solicitações atendidas por profissionais que eventualmente** não possuam as qualificações exigidas,

serão consideradas "não resolvidas" e permanecerão pendentes parafins de apuração do nível de serviço.

11.4.4. Durante a execução contratual, a CONTRATADA se obriga a manter as habilidades dos seus colaboradores diretamente envolvidos na prestação dos serviços, conforme estabelecido neste Termo de Referência.

11.4.5. A CONTRATADA deverá acompanhar as evoluções tecnológicas do IPREM, mediante mudança, adaptação e migração de informações e substituição do uso de seus sistemas, ferramentas, base de dados e base de conhecimento por outro que o Órgão venha a adotar, mantendo sua equipe técnica capacitada.

11.4.6. O perfil profissional dos recursos alocados pela empresa contratada deverá respeitar os requisitos mínimos constantes no APÊNDICE 01 – DOS PERFIS PROFISSIONAIS. A empresa contratada terá prazo de **20 (vinte) dias corridos**, após a assinatura do contrato para apresentar os profissionais conforme cronograma estabelecido pelo IPREM.

11.4.7. Para cada profissional alocado nos serviços escopo desta contratação, a empresa contratada deverá **encaminhar documentos comprobatórios que indiquem que o profissional apresentado está aderente aos requisitos solicitados**.

11.4.8. À CONTRATADA será dado o período de 20 (vinte dias) corridos para apresentação ao IPREM dascomprovações dos perfis dos colaboradores conforme constantes no APÊNDICE 01 – DOS PERFIS PROFISSIONAIS, para todas as áreas de prestação de serviços. A não apresentação de todas as comprovações dos perfis profissionais dentro do prazo ensejará multa mensal de **3% (três por cento) do valor global do contrato**, até que seja regularizada a situação.

11.4.9. A comprovação do atendimento aos requisitos exigidos dos colaboradores da CONTRATADA alocados para o serviço deverá ser feita mediante **diploma ou certificado, conforme o caso, Carteira de trabalho e Previdência Social, contrato de trabalho e currículo**, antes da efetiva operação do colaborador no ambiente doIPREM, conferindo garantia de qualificação mínima para tais operações de prestação dos serviços. **Será admitido no máximo 20% (vinte por cento) dos colaboradores sem certificação. Para os demais colaboradores (80%), a certificação, quando exigida, poderá, à critério do IPREM, ser substituida pelo dobro do tempo de experiência exigido.**

11.4.10. Quando da adição de um novo colaborador da CONTRATADA para prestação dos serviços, objeto deste Termo de Referência, esta deve apresentar com antecedência mínima de **05 (cinco) dias úteis**, ofício com a documentação contendo os requisitos de qualificação, certificação e habilidades atendidos, conforme exigência deste Termo de Referência. Caso a CONTRATADA não apresente as comprovações no prazo especificado ficará vetada a prestação do serviço, a qual o colaborador se apresentou para atender a demanda, não suspendendo os prazos de SLA.

11.4.11. O IPREM poderá a qualquer momento recusar o atendimento dos serviços por colaboradores que não atendamaos requisitos especificados nesse documento.

11.4.12. Nos casos em que o IPREM solicitar a substituição de profissionais, esta deverá ocorrer num prazo máximo de **5 dias úteis** a contar da data de solicitação.

11.4.13. A comprovação dos requisitos deverá ser composta de:

11.4.13.1. Cópia **autenticada** de certificados ou **diplomas** que comprovem a conclusão dos cursos ou experiência exigidos. No caso dos cursos de nível médio e/ou superior deverá ser apresentado o diploma reconhecido pelo MEC.

11.4.13.2. Declaração da empresa na qual o colaborador tenha prestado serviço, incluindo a descrição das atividades realizadas e o tempo da prestação do serviço ou Carteira de Trabalho.

11.4.14. Todos os documentos apresentados estarão sujeitos à diligência do IPREM para fins de confirmação das informações prestadas. Caso uma certificação não seja mais válida, será aceita a nova certificação que substituiua anterior.

11.4.15. No início da execução do contrato, sempre que houver alteração do quadro de pessoal alocado na prestação dos serviços ou quando solicitado, a empresa CONTRATADA deverá encaminhar carta de apresentação contendoos dados pessoais e informações quanto à qualificação profissional dos funcionários.

11.5. De metodologia de trabalho:

11.5.1. A metodologia de trabalho será baseada no conceito de delegação de responsabilidade, sendo o IPREM responsável pela gestão e fiscalização do contrato e pelo atesto da aderência aos padrões de qualidade exigidos nos serviços entregues, e a CONTRATADA como responsável pela execução operacional dos serviços dentro dos níveis de serviço acordados e gestão dos recursos humanos e físicos a seu cargo. Nesse contexto, o valor mensal a ser pago estará associado ao alcance de metas estabelecidas para a prestação do serviço.

11.5.2. A prestação do serviço será feita com base em modelo cujo pagamento será efetuado, exclusivamente, em função da efetiva execução e dos níveis mínimos de serviços alcançados, auferidos por métricas especializadas de acordo com as especificidades dos serviços que compõem o objeto da contratação.

11.5.3. A natureza dos serviços requer o atendimento tempestivo às demandas dos usuários e às atividades de sustentação do ambiente de TI, as quais, embora não podendo ser previamente planejadas por decorrerem de falhas ou de necessidades imprevisíveis quanto ao funcionamento das soluções de TI do IPREM, podem ser estimadas com base no histórico. Assim, será exigida da CONTRATADA a disponibilidade permanente de equipes qualificadas, dimensionadas de forma compatível com a demanda estimada e posteriormente verificada.Com isso, configura-se um modelo híbrido de contratação, no qual a remuneração máxima é estabelecida com base no dimensionamento do serviço, e os valores efetivamente pagos calculados em função do cumprimento de metas de desempenho e de qualidade associadas aos serviços.

11.5.4. A CONTRATADA deverá executar os serviços dentro do escopo da contratação envolvendo atividades pontuais, para atendimento de necessidades específicas, atividades rotineiras, que devem ser executadas de maneira contínua, e atividade de continuidade da construção da base de conhecimento do IPREM, seguindo os processos, padrões e procedimentos de gestão da ITIL v3 ou superior.

11.5.5. Garantir que a execução das atividades observe as políticas, diretrizes, procedimentos, padrões e modelos paraas atividades de gestão de sistemas, existentes e que venham a ser criadas pela CONTRATANTE.

11.5.6. As atividades de levantamento de requisitos de negócios e reuniões junto às áreas demandantes do órgão, conforme Metodologia de Desenvolvimento do IPREM, deverão ser realizadas obrigatoriamente no ambiente doCONTRATANTE.

11.5.7. Todos os artefatos e produtos gerados e entregues serão de propriedade da CONTRATANTE e armazenados no ambiente do CONTRATANTE;

11.5.8. Assegurar que a realização das atividades mantenha aderência às políticas, diretrizes, padrões e procedimentosestabelecidos pelo CONTRATANTE.

11.5.9. O Modelo de Execução e Gestão do Contrato deverão ser realizadas conforme Item 6 deste Termo de Referência.

11.5.10. Nenhuma demanda de desenvolvimento ou sustentação de sistemas, aplicativos e portais deverá ser realizada sem autorização prévia dos gestores e fiscais do contrato.

11.5.11. As metodologias, processos, padrões, tecnologias, artefactos e ferramentas poderão ser alterados a qualquer momento, desde que seja mantida.

11.5.12. Compatibilidade com os requisitos aqui definidos, cabendo à CONTRATADA adaptar-se às mudanças com oapoio do CONTRATANTE, em um prazo máximo de 15 dias.

11.5.13. A execução dos serviços será gerenciada pela CONTRATADA, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo. Os dadosrelativos ao registro e atendimento de demandas de usuários deverão ser mantidos atualizados em uma base de dados fornecida pela CONTRATADA, a qual será utilizada para obter informações, dados e indicadores para a emissão de relatórios gerenciais mensais e para a fiscalização do cumprimento das obrigações contratuais. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados ao Órgão.

11.5.14. Os chamados para a prestação dos serviços serão feitos, preferencialmente, por intermédio da ferramenta CITI(Controle Integrado de Tecnologia da Informação) disponibilizada pelo IPREM.

11.5.15. Durante a execução das tarefas, deverão ser observadas todas as boas práticas para garantir a disponibilidade dos sistemas e ambientes computacionais, a migração eficaz e transparente dos recursos,

a execução de todas as análises proativas e a verificação do desempenho de todos os ativos de TIC impactados pela atividade.

11.5.16. Ao executar as atividades, a CONTRATADA deverá manter atualizados todos os registros correspondentes na ferramenta de requisições de serviço e gestão de TIC, e também nas bases de conhecimentos e de configuração dos ativos de TIC.

11.5.17. Todas as atividades devem estar de acordo com as especificações e melhores práticas de gestão, assim como dos fabricantes dos equipamentos/softwares e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento, desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos e a documentação definidos pelo IPREM.

11.5.18. Os serviços poderão ser prestados, tendo como referência as boas práticas nacionais e internacionais voltadas para TIC, preconizadas por modelos como ITIL v3 ou superior e COBITv5 ou superior.

11.5.19. A CONTRATADA deverá alimentar e manter a documentação das rotinas e confecção dos relatórios técnicose gerenciais exigidos no edital e no Termo de Referência.

11.5.20. Para execuções de tarefas, mesmo quando não especificadas nas atividades, deverão ser contemplados todos os processos necessários para garantir a execução das atividades relacionadas à manutenção da operacionalidadede ambientes computacionais, como a análise de viabilidade, aplicação das boas práticas, implementação e migração dos recursos, criação de documentação técnica, operacional e de análise e controle, execução de rotinasproativas e reativas, análise de desempenho, monitoramento e operação dos serviços.

11.5.21. Toda a documentação produzida pela CONTRATADA em decorrência dos procedimentos executados passaráa ser de propriedade do IPREM.

11.6. Prazos de Atendimento

11.6.1. Independentemente do escalamento entre os níveis de suporte sob responsabilidade da CONTRATADA, **o chamado deve atender globalmente os tempos máximos estabelecidos para incidentes e requisições de serviço**. Os incidentes, requisições e problemas serão classificados de acordo com os critérios estabelecidos peloIPREM, considerando-se: **impacto, urgência e prioridade.**

11.6.1.1. **Urgência:** a urgência é determinada pela necessidade do Órgão em ter os serviços para aquele usuárioou área restabelecidos, ou as suas solicitações atendidas dentro de um determinado prazo. Usuários ou áreas distintas têm requisitos de urgência distintos, dependendo da sua importância para os serviços prestados pelo Órgão. A urgência também é determinada pelo aumento da gravidade do incidente com o não atendimento emcurto prazo.

11.6.1.2. **Impacto:** o impacto reflete o efeito de uma requisição, incidente ou problema sobre o negócio ou ativos de TIC do IPREM. A classificação dos incidentes, requisições e problemas quanto ao impacto será determinadapela abrangência do incidente e a quantidade de sistemas ou pessoas

afetadas.

11.6.1.3. **Prioridade:** a prioridade estabelece a relação de ordem de atendimento dos chamados, nos quais as requisições, incidentes e problemas devem ser resolvidos e atendidos. **Ela definirá o prazo para início deatendimento** e é um importante balizador do esforço a ser empreendido no atendimento.

11.6.2. A urgência será definida pelo usuário solicitante ou pelas condições definidas para o incidente a ser tratado, enquanto que o impacto é definido pelo julgamento do atendimento de nível I.

11.6.3. Critérios para Definição da **Urgência** das Solicitações

Urgência	Fatos Determinantes
Crítica	· O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido imediatamente. · Trata-se de usuários definidos como especiais. · O dano ou o impacto causado pela falha aumenta significativamente com o tempo. · A área de atividade ou sistema que o requisitante opera são críticos.
Alta	· O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido o mais rápido possível. · Definido para serviços de grande importância.
Média	· O equipamento ou o serviço deve ser restabelecido assim que possível.
Baixa	· Por necessidade do cliente não há possibilidade de intervenção imediata. · O serviço pode ser agendado para uma data específica, a posteriori.

11.6.4. Critérios para Definição do **Impacto** das Solicitações

Impacto	Fatos Determinantes
Crítico	· Incidentes ou problemas que causem impacto negativo generalizado, e queprejudiquem a imagem institucional da CONTRATANTE. · Qualquer incidente ou problema relativo à indisponibilidade ou mau funcionamento de um ou mais equipamentos, serviços ou sistemas críticos de uso coletivo, tais como:serviços de correio eletrônico, servidor de banco de dados, servidor de aplicação, servidor de domínio, servidor de arquivos, servidor de proxy, etc. · Trata-se de usuários definidos como especiais. · Incidentes ou problemas que impeçam ou inviabilizem os trabalhos de

	uma área ou unidade da organização (ex. Gabinete, Diretoria, Coordenação Geral, Coordenação, Serviços e etc.). · Indisponibilidade em serviços internos não críticos, mas que afetam todos os usuários internos.
Alto	· A falha impossibilita o trabalho diário de um ou mais usuários (ex. problema em um equipamento ou sistema específico não crítico, falha no funcionamento do acesso à rede em uma sala ou setor, indisponibilidade da estação de trabalho do usuário). · O equipamento ou serviço fornecido está operacional, mas apresenta algumas funções principais, ou partes delas, com erros, provocando assim uma queda na qualidade do trabalho normal.
Médio	· A falha afeta o trabalho diário de um ou mais usuários. · O equipamento ou serviço de uso coletivo encontra-se operando de modo normal, mas algumas funções secundárias apresentam falhas ou lentidão. · Trata-se de requisição de serviço cujo não atendimento imediato impeça o trabalho principal do usuário.
Baixo	· O equipamento ou serviço apresenta falha, mas por necessidade do usuário não há possibilidade de intervenção imediata ou de paralisação. · O serviço afetado está operando, mas no modo de contingência. · Trata-se de requisição de serviço que pode ser atendida em algum horário posterior sem que haja prejuízo do desempenho das atividades do usuário. · A solicitação é uma requisição de mudança programada. · O serviço pode ser agendado para uma data específica, a posteriori.

11.6.5. Os critérios definidos nos dois itens acima serão balizadores para a categorização dos chamados no CITI (Controle Integrado de Tecnologia da Informação). A partir das definições de "impacto" e "urgência" de cada solicitação, o sistema deverá estabelecer a prioridade do atendimento. A área de gestão do IPREM definirá o impacto associado aos diferentes atendimentos presentes no catálogo de serviços, e a urgência das solicitações de cada uma das áreas funcionais ou sistemas afetados pelo incidente. A partir das classificações de impacto e urgência, e do cruzamento destas informações, será determinada a prioridade de cada requisição de serviço, de acordo com a matriz de prioridades abaixo. A

cada valor de prioridade entre **um e cinco** está associado um **SLA relativo ao tempo de início de atendimento** e ao **tempo total para a solução.**

11.6.6. Matriz de Definição da Prioridade no Atendimento, em Função do Impacto e da Urgência

Urgência	Baixa	Média	Alta	Crítica
Impacto	**Prioridade**			
Baixo	5	5	4	3
Médio	5	4	3	2
Alto	4	3	2	1
Crítico	3	2	1	1

11.6.7. O rol de serviços apresentados em catálogo de serviços será definido entre as partes, mediante a apresentação inicial pela CONTRATADA de um plano de ação/trabalho no prazo máximo de 90 (noventa) dias após o início da execução contratual. Após a entrega por parte da CONTRATADA, o IPREM poderá, a seu critério, sugerir ajustes necessários no catálogo de serviços.

11.6.8. Quando tratar-se de requisição de serviço que puder ser agendada para data posterior, ela deverá ter o "impacto" e a "urgência" definidos como "baixos", e deverá ser definida no CITI (Controle Integrado de Tecnologia da Informação) uma data para sua execução.

11.6.9. A fim de criar um limitador do esforço máximo necessário para o cumprimento dos níveis de serviço, as solicitações classificadas como de prioridades "1" e "2" somadas **não deverão exceder a 50% (cinquenta por cento) dos chamados do período mensal.** Caso os chamados classificados com prioridade "1" e "2" excedam o limite máximo de 50% das solicitações em um determinado mês, **não será observado pelo IPREM o SLA correspondente no que exceder o limite (em ambos os casos será observado o SLA para prioridade "3", "4" e "5").=**

11.6.10. O **tempo de início de tratamento do chamado (TIT)** é o tempo transcorrido desde o **recebimento da comunicação do incidente ou solicitação**, por qualquer um dos canais disponíveis (chamada telefônica, interface de autoatendimento web), e o seu consequente registro no sistema de requisição de serviço, **até a sua atribuição no sistema ao colaborador** responsável pela primeira intervenção para a solução, independentemente de o atendimento ser realizado de forma presencial ou de forma remota.

11.6.11. O TIT, em outras palavras, é o intervalo entre o registro no sistema até a efetiva designação de um técnico para o atendimento da solicitação.

11.6.12. O registro deste intervalo de tempo deverá ser computado imediatamente pelo operador no CITI (Controle Integrado de Tecnologia da Informação), para o caso dos chamados abertos por

telefone, e devem ser desprezadasdas estatísticas as chamadas inconclusas ou que não obtiveram êxito em transmitir completamente as informaçõesrelativas ao problema.

11.6.13. O **tempo máximo para solução do chamado (TMS)** é o tempo máximo para a resolução do incidente ou atendimento da requisição de serviço, contado do momento do início do efetivo tratamento da solicitação até o fechamento dela no CITI (Controle Integrado de Tecnologia da Informação). Para esse cômputo, **o tempo transcorrido em dias e horários não úteis (finais de semana, feriados e horários entre 18h e 08h) será desconsiderado para efeito do cálculo do SLA**. Os prazos máximos para início do tratamento e de solução dosincidentes ou requisições, de acordo com o nível de prioridade de atendimento, estão descritos no próximo item.

11.6.14. Tempo de Início do Tratamento e Tempo Máximo para Solução da requisição de acordo com a prioridade:

Prioridade	Tempo de Início do Tratamentodo Chamado (TIT)	Tempo Máximo para Solução do Chamado (TMS)
1	Em até 15 minutos	Em até 1 hora
2	Em até 30 minutos	Em até 2 horas
3	Em até 1 hora	Em até 4 horas
4	Em até 2 horas	Em até 8 horas
5	Em até 4 horas	Em até 16 horas
	Ou a tempo para a data posterior agendada	Ou a tempo para a data posterior agendada

11.7. Medição e pagamento mensal dos serviços prestados:

11.7.1. O modelo de pagamento adotado no contrato será um modelo híbrido, de pagamento de serviço por **disponibilidade, condicionada ao alcance de metas de desempenho.** Nesse modelo, o valor total dos serviçosé estabelecido quando da contratação, porém o valor mensal a ser **faturado** é calculado com base nos resultados(indicadores de nível de serviço) alcançados pela CONTRATADA na prestação do serviço. Portanto, os valoresapresentados nas planilhas de composição de custos e formação de preços, quando da apresentação de propostas,correspondem **aosvalores máximos a serem faturados** na hipótese de a CONTRATADA atingir a meta exigidaem todos os indicadores previstos no APÊNDICE 02 – ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO E PENALIZAÇÕES APLICÁVEIS

11.7.2. Não há previsão de bônus ou pagamentos adicionais para os casos em que a

CONTRATADA superar as metasprevistas, ou caso seja necessária a alocação de maior número de profissionais para o alcance das metas. A superação de uma das metas não poderá ser utilizada para compensar o não atendimento de outras metas no mesmo período, bem como o não atendimento da mesma meta em outro período.

11.7.3. O valor do pagamento será aquele condizente ao valor mensal integral, conforme definido no contrato, descontadas as glosas, consoante gradação prevista em tabelas em que, para cada inadimplemento, foram atribuídos pontos. As tabelas referenciadas neste subitem constam no APÊNDICE 02 – ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO E PENALIZAÇÕES APLICÁVEIS

11.7.4. O IPREM realizará a avaliação do nível de atendimento dos serviços contratados, utilizando-se osindicadores definidos APÊNDICE 02 – INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO E PENALIZAÇÕES APLICÁVEIS, incluindo suas respectivas **Metas, Termos de Serviço e Penalizações Aplicáveis** a serem observados pela CONTRATADA neste mesmo APÊNDICE. Após essa avaliação, será calculada a **Nota Mensal de Avaliação – NMA**, para cada item do contrato isoladamente**, considerando a soma dos pontos perdidos de acordo com as tabelas de pontuação para glosas e penalizações.**

11.7.5. NOTA MENSAL DE AVALIAÇÃO (NMA) = 100 – (Σ PONTOS PERDIDOS NA NMA):

11.7.5.1. Os pontos perdidos constantes das tabelas de pontuação para glosas e penalizações devem ser somados cumulativamente, mesmo que a pontuação se refira a um mesmo indicador.

11.7.5.2. Os pontos perdidos que excederem o valor de 100 (cem) serão descartados, não sendo consideradospara a avaliação do período seguinte.

11.8. Da qualidade dos serviços:

11.8.1. A CONTRATADA deverá criar mecanismos para realizar enquetes ou pesquisas de satisfação, através do portal de autoatendimento web, ou ainda por correio eletrônico ou por programação do sistema telefônico. O usuário poderá responder às perguntas apresentadas diretamente na interface web, com envio on-linedas respostasà base de dados da ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TIC. A CONTRATADA deverá armazenar todos os resultados das pesquisas de satisfação para a geração de relatórios e dashboards.

11.8.2. Os relatórios de pesquisa de satisfação serão utilizados como insumo para medição do **Índice de Satisfação do Usuário**, **entre os valores 1 (pouco satisfeito) e 5 (muito satisfeito).** As pesquisas deverão ser realizadas de forma compulsória, podendo ou não utilizar algum mecanismo de amostragem, e o IPREM poderá também definirjunto à CONTRATADA a realização de pesquisas em momentos específicos.

11.8.3. Ainda, objetivando atender ao padrão de qualidade dos serviços e produtos entregues, a CONTRATADA deverá:

11.8.3.1. Efetuar adequação das instalações e procedimentos realizados quanto à eficiência, eficácia, ocorrênciade reincidência, segurança, conformidade com as boas práticas e normas aplicáveis.

11.8.3.2. Adequar a redação de documentos e relatórios quanto à clareza, objetividade, detalhamento técnico econformidade com as boas práticas e normas aplicáveis.

11.8.3.3. Caso os produtos entregues estejam fora dos padrões de qualidade será exigida a readequação dos mesmos, sem prejuízo das penalidades aplicáveis.

11.8.4. Serão pagos à CONTRATADA os serviços efetivamente prestados, considerando-se o atendimento aos de níveis de serviços e demais requisitos descritos no Termo de Referência exigidos para esta contratação.

11.8.5. Do valor total mensal dos serviços prestados, o IPREM descontará valor referente aos redutores de pagamentopara se chegar ao valor total mensal que deverá constar na nota fiscal emitida pela CONTRATADA.

11.8.6. Serão pagos os serviços prestados, mediante pareceres favoráveis da equipe de fiscalização do contrato, decorrente de avaliação dos relatórios técnicos de cada área especializada, contendo os respectivos indicadores, e os documentos comprobatórios de conformidade comercial, fiscal e trabalhista, apresentados mensalmente pelaCONTRATADA.

11.9. Da execução de relatório e dashboards:

11.9.1. O IPREM, ao seu critério, solicitará a disponibilização dos indicadores de nível de serviço em dashboards dinâmicos para verificação continuada, a fim de encaminhar ações corretivas junto à CONTRATADA ainda durante o período de execução mensal. Os dados deverão ser extraídos a partir dos dados registrados pelo CITI (Controle Integrado de Tecnologia da Informação), ou por alguma outra ferramenta que venha a ser utilizada.

11.9.2. Além dos dashboards, a CONTRATADA deverá apresentar mensalmente os seguintes relatórios gerenciais e técnicos, para comprovação e fiscalização dos serviços prestados:

11.9.2.1. Relatório Geral Mensal de Faturamento e Níveis de Serviços.

11.9.2.2. Relatório Mensal de Disponibilidade e Utilização dos Serviços.

11.9.2.3. Relatórios relativos às tarefas e ordens de serviços agendadas (Plano Mensal de execução de Serviços).

11.9.3. Recomenda-se que os relatórios de Faturamento e Níveis de Serviços e o relatório de Disponibilidade e Utilização dos Serviços contenham, no mínimo:

11.9.3.1. Resumo mensal dos indicadores e metas de níveis de serviços alcançados ao longo do mês, por área deprestação de serviços.

11.9.3.2. Período de apuração/faturamento.

11.9.3.3. Estatísticas de disponibilidades e utilização dos serviços, para cada serviço definido pelo IPREM.

11.9.3.4. Volumetria das requisições e incidentes divididos por áreas de serviço.

11.9.3.5. Volumetria de incidentes e problemas não resolvidos, bem como de incidentes repetitivos – incidentespor problema conhecido.

11.9.3.6. Análise crítica de requisições e incidentes reabertos.Sugestões de melhorias administrativas e gerenciais para o próximo período.

11.9.3.7. Informações sobre a execução dos serviços, apresentando gráficos, estatísticas e informações dos sistemas aplicativos e do ambiente computacional e de seus recursos.

11.9.3.8. Índice de disponibilidade dos servidores, sistemas e serviços monitorados.

11.9.3.9. Índice de disponibilidade dos subsistemas de armazenamento de dados – Storage.

11.9.3.10. Relatório de capacidade contendo utilização do hardware dos servidores e sistema de armazenamentode dados, com projeção de uso em período a ser definido pelo IPREM.

11.9.3.11. Demais informações relevantes para as atividades demandadas nas ordens de serviços e chamados técnicos, como uso da banda de acesso internet, infecções por vírus, erros operacionais ou qualquer outra informação solicitada pelo IPREM.

11.9.4. A seu critério, o IPREM poderá solicitar a comprovação de fidelidade das informações e dados apresentados nos Relatórios de Níveis de Serviço, através de auditoria nas ferramentas utilizadas, a ser conduzida pela equipede gestão do contrato, sem que, para isso, haja ônus adicional para o Órgão.

11.9.5. A recusa ou a morosidade da CONTRATADA em cooperar com a comprovação de fidelidade dos dados do Relatório de Níveis de Serviços, caracterizadas pela ausência de respostas ou não apresentação dos documentos solicitados em até **05 (cinco) dias úteis** contados a partir da data de solicitação, implicarão suspensão dos pagamentos, sanções e penalidades aplicáveis, inclusive para efeito de aplicação das glosas previstas.

11.10. Para os serviços do item 2 – Desenvolvimento e sustentação de sistemas

11.10.1. O nível de qualidade de código-fonte será avaliado por meio de métricas extraídas das ferramentas de avaliação, tais como Sonar, Findbugs, PMD e Checkstyle. Fica a critério do CONTRATANTE a definição de novas métricas, desde que haja a concordância da CONTRATADA.

11.10.2. Entregas de código-fonte que não atenderem à meta estipulada pela tabela acima, ou outras metas definidas na Ordem de Serviço, serão consideradas incompletas e, portanto, rejeitadas pelo CONTRATANTE

11.10.3. Nos serviços de melhoria e sustentação das soluções de software, a CONTRATADA deverá garantir que as métricas extraídas da ferramenta de qualidade sejam iguais ou melhores que as medições já existentes nas respectivas soluções.

11.10.4. O CONTRATANTE pode dispensar uma ou mais métricas dos critérios de avaliação de qualidade de código-fonte, devendo essa decisão ser registrada na Ordem de Serviço.

11.10.5. A avaliação de qualidade do código-fonte deverá ser aferida no ambiente de integração

cononua do CONTRATANTE.

11.10.6. A critério do CONTRATANTE, poderá ser definido na Ordem de Serviço, que o ambiente de integração cononua utilizado para aferir a avaliação de qualidade do código-fonte será de responsabilidade da CONTRATADA, devendo a CONTRATADA entregar evidências da aferição, conforme definição dos critériosde avaliação

11.10.7. Os níveis mínimos de serviço (NMS) para os serviços de desenvolvimento de sistemas e aplicativos mobile serão aferidos após a entrega e validação da contagem detalhada de pontos de função

11.10.8. Para os serviços de desenvolvimento e manutenções evolutivas serão considerados os seguintes indicadores: Indicador de Prazo de Entrega (IPE) e Indicador de Qualidade para o Usuário (IQU).

11.10.9. Indicador de Prazo de Entrega – IPE

11.10.10. O Indicador de Prazo de Entrega (IPE) tem como finalidade a aferição da pontualidade em que os artefatos e códigos-fonte foram entregues.

11.10.11. É dever da CONTRATADA entregar os produtos requisitados para os serviços de desenvolvimento emanutenção evolutiva conforme os prazos acordados.

11.10.12. Em caso de necessidade emergencial do CONTRATANTE, o prazo poderá ser reduzido em até 30%,aplicando-se um inflator sobre o tamanho funcional na mesma proporção do prazo reduzido. (Ex.: Caso o prazo seja reduzido em 10%, haverá um acréscimo do mesmo valor sobre o tamanho funcional, ou seja, o tamanho funcional da OS + 10%, para fins de faturamento)

11.10.13. **Para aferição do Indicador de Prazo de Entrega (IPE**), aplica-se o seguinte cálculo:

$$TempoExecução = DataEntrega - (DataInício + 1)$$

$$IPE = \frac{TempoExecução - \sum DiasEntrave + \sum DiasCorreção}{Prazo} - LT_{IPE}$$

$$Se\ IPE > 0, então\ Ajuste_{NMS} = Ajuste_{NMS} + IPE$$

11.10.13.1. **Onde**:

11.10.13.1.1. **TempoExecução:** quantidade de dias corridos do início da demanda até a entrega dosartefatos e código-fonte.

11.10.13.1.2. **Prazo:** quantidade de dias corridos que foram estimados para a execução da demanda.

11.10.13.1.3. **DataInício**: dia em que a demanda iniciou a execução, contando a partir do primeiro dia subsequente.

11.10.13.1.4. **DataEntrega:** dia em que os últimos artefatos da execução da demanda forem entregues e o código-fonte disponibilização para implantação em ambiente de qualidade e/ou homologação.

11.10.13.1.5. **DiasEntrave:** quantidade de dias corridos em que a execução da demanda ficou totalmente parada, devido à algum impedimento negocial ou tecnológico que sejam de responsabilidade do CONTRATANTE.

11.10.13.1.6. **DiasCorreção:** quantidade de dias corridos que a CONTRATADA levou para corrigir asentregas, após identificação de falhas nos artefatos e/ou código-fonte.

11.10.13.1.7. **LTIPE** = 10% (limite tolerável aplicado à fórmula)

11.10.14. É de responsabilidade da CONTRATADA indicar e evidenciar os dias em que a demanda ficou parada devido à algum impedimento negocial ou tecnológico, para fins de aferição do IPE.

11.10.15. **Para aferição do Indicador de Qualidade para o Usuário (IQU),** aplica-se o seguinte cálculo:

$$IQU = \frac{qtdPF + \left(QFF * Peso_{QFF}\right) + \left(QFNF * Peso_{QFNF}\right) + \left(QFI * Peso_{QFI}\right)}{qtdPF} - LT_{IQU} - 1$$

$$Se\ IQU > 0, então\ Ajuste_{NMS} = Ajuste_{NMS} + IQU$$

11.10.15.1. Onde:

11.10.15.1.1. **qtdh** = quantidade de horas estimada para a demanda.

11.10.15.1.2. **QFF** = quantidade de falhas funcionais

11.10.15.1.3. **QFNF** = quantidade de falhas não funcionais11.10.15.1.4. **QFI** = quantidade de falhas de interface **11.10.15.1.5. PesoQFF = 3; PesoQFNF = 2; PesoQFI = 1**

11.10.15.1.6. **LTIQU** = 5% (limite tolerável aplicado à fórmula)

11.10.15.2. No processo de desenvolvimento ou evolução de sistemas e aplicativos, a identificação de falhas poderá ocorrer em dois momentos distintos: no ateste de qualidade realizada pelo CONTRATANTE ou na homologação do produto, realizada pelo usuário demandante.

11.10.15.3. Em ambos os momentos, se falhas forem identificadas, a entrega será considerada rejeitada, uma vezque não passa no critério de consistência.

11.10.15.4. A quantidade de falhas é cumulativa, independente do momento em que foram identificadas. 11.10.15.5. Para fins deste documento, o termo "falha" refere-se a qualquer não-conformidade com o que foi requisitado, assim como erros e defeitos apresentados pelo sistema ou aplicativo

11.11. Do período de transição operacional (PTO)

11.11.1. O período compreendido entre: a assinatura do contrato decorrente da nova contratação, e o início das atividades da CONTRATADA, é definido como **Período de Transição Operacional (PTO).**

11.11.2. O Período de Transição Operacional (PTO) terá duração de até 30 (trinta) dias.

11.11.3. Em outras palavras, o Período de Transição Operacional compreende o período de tempo decorrido da assinatura do contrato até o efetivo início da prestação dos serviços, em que a CONTRATADA poderá realizar olevantamento do modo de execução das atividades, modelar e adequar seus processos e alinhar seus procedimentos junto o IPREM, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio;

11.11.4. Durante o PTO, o acesso às instalações do IPREM será franqueado à licitante vencedora do certame, podendo esta visitar as dependências físicas e, junto à prestadora de serviços, caso haja contrato ativo, entender, assimilar,estudar e levantar todos os pontos que julgar necessários para o início de sua operação.

11.11.5. A execução dos serviços de transição será realizada pela CONTRATADA e gerenciada pelo IPREM, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustese correções de direção. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados ao IPREM, que colaborará com a CONTRATADA na busca da melhor solução para o problema.

11.11.6. O processo de transição dos serviços será utilizado para que a CONTRATADA possa absorver os conhecimentos necessários para sustentação e continuidade dos serviços que ficarão sob sua responsabilidade suavizando a probabilidade de impacto sobre os serviços ou sua interrupção.

11.11.7. Com base nas informações recolhidas durante o PTO, a CONTRATADA deverá entregar o Plano de Implantação dos Serviços até 05 (cinco) dias antes do início da prestação dos serviços. O plano deverá contemplar não só as atividades necessárias à consecução dos objetivos mencionados, como também os controles etratamentos relativos a cada um dos fatores de risco identificados.

11.12. Dos direitos de propriedade

11.12.1. São de propriedade do IPREM, todos os produtos gerados no escopo da presente contratação; incluindo estudos,relatórios, especificações, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, páginasweb e documentação, em papel ou em qualquer forma ou mídia, em conformidade com o artigo 111 da Lei 8.666/93, com a Lei 9.609/98 e com a Lei 9.610/98, sendo vedada qualquer apropriação e comercialização destespor parte da CONTRATADA.

11.12.2. Para garantir os direitos de propriedade intelectual cabe a CONTRATADA:

11.12.2.1. Evitar documentos produzidos com logotipo da CONTRATADA;

11.12.2.2. Evitar sistemas com logotipo ou referências à CONTRATADA;

11.12.2.3. Proibir qualquer tipo de propaganda sem autorização prévia;

11.12.2.4. Evitar citar os contratados em palestras/apresentações.

11.13. Da transferência de conhecimentos

11.13.1. A CONTRATADA se compromete, em conformidade com o parágrafo único do artigo 111 da Lei Federal n° 8.666/93, a participar de atividades de transição contratual e a transferir para o IPREM e/ou para outra empresa por esta indicada todo o conhecimento gerado na execução dos serviços, incluindo dados, documentose elementos de informação utilizados.

11.13.2. Com vista a mitigar riscos de descontinuidade de serviços e de dependência técnica pelo IPREM, a CONTRATADA se compromete a habilitar equipe de técnicos do Órgão ou outra por ele indicada no uso das soluções desenvolvidas e implantadas no escopo deste contrato, repassando todo o conhecimento necessário paratal.

11.13.3. O IPREM poderá, a seu critério, alocar servidor(es) de seu quadro de pessoal para acompanhar as atividades de levantamento de requisitos ou qualquer outra atividade organizacional realizada pela CONTRATADA, tendoem vista a preservação do conhecimento de negócio relativo ao serviço prestado.

11.13.4. Após o **Período de Adaptação Operacional (PAO)**, a CONTRATADA deverá apresentar um **Plano de Transferência de Conhecimento (PTC)**, que deverá conter, no mínimo:

11.13.4.1. A descrição dos meios empregados na construção da Base de Conhecimentos.

11.13.4.2. A metodologia de trabalho.

11.13.4.3. Os modelos de gestão, gerência, trabalho e operação geral.

11.13.4.4. Os documentos e os artefatos a serem gerados.

11.13.4.5. Os processos, cronograma e outros recursos, que deverão ser usados para garantir que o IPREM retenha o conhecimento sobre as operações e os processos de gerenciamento e operação da Infraestrutura de TIC.

11.13.5. A CONTRATADA deverá descrever, dentro do Plano de Transferência de Conhecimento, a metodologia queserá utilizada para transferir conhecimento à equipe técnica do IPREM.

11.13.6. Todo processo, base de dados, aprendizado e documento produzido em decorrência da prestação dos serviçosserá de propriedade do IPREM.

11.13.7. O Plano de Transferência de Conhecimento deverá ser revisado periodicamente ou quando houver alterações de grande impacto em seu conteúdo. O PTC deverá fazer parte obrigatória do planejamento da CONTRATADApara o início das atividades dos serviços de suporte a infraestrutura e suporte aos usuários.

11.13.8. Em ocorrendo nova licitação, com mudança do fornecedor dos serviços, a CONTRATADA deverá apresentarrelatório final, contendo o Plano de Transferência de Conhecimento, e todos os demais documentos necessários para a continuidade da prestação dos serviços.

11.14. Do plano de documentação

11.14.1. O **Plano de Documentação** é o documento que estabelece a organização da documentação e orienta os interessados sobre o que fazer, como fazer, quando fazer, e quem deve aprovar, mantendo um nível adequado dequalidade da documentação. Sua elaboração é da responsabilidade do IPREM. Deve ser atualizado pela CONTRATADA e periodicamente conferido pelo Órgão. As tabelas abaixo mostram o plano de documentação a ser seguido.

11.14.2. Entregas de documentos:

Nº	Atividade	Documento	Período	Aprovação
1	Assinatura do termo de compromisso	Termo de compromisso de manutenção de sigilo	Na reunião inicial	Gestor do contrato
2	Assinatura do termo de ciência	Termo de ciência	Na reunião inicial	Gestor do contrato
3	Atas de reuniões (elaboradas pela CONTRATADA com assinatura de todos os participantes)	Atas de reuniões	Em toda reunião realizada	Gestor do contrato
4	Relação de produtos, ocorrências e documentação gerados no mês	Documentação mensal	Mensalmente	Gestor do contrato
5	Relação de produtos, ocorrências e documentação gerados na execução do contrato	Documentação final	No final do contrato	Gestor do contrato
6	Processo de mudanças	Formulário de requisição de mudança (a ser definido pela CONTRATANTE)	Em toda requisição de mudança	Gestor do contrato
7	Processo de resolução de incidentes	Documento de resolução de incidentes (a ser definido pela CONTRATANTE)	Na ocorrência de incidentes	Gestor do contrato

11.14.3. Os documentos acima mencionados são assessórios à boa execução do contrato e não eximem a CONTRATADA de prover toda a documentação que a legislação pertinente exige.

11.14.4. O IPREM se reserva no direito de pedir outros documentos que julgar necessário à execução do contrato.

11.15. De segurança da informação:

11.15.1. Deverá ser mantida estrita conformidade com as Políticas e Normas de Tecnologia e Segurança da Informaçãoem vigor no IPREM ou que vierem a ser estabelecidas no período de vigência

contratual.

11.15.2. Os serviços deverão ser prestados em conformidade com leis, normas e diretrizes de Governo relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações, em especial atenção à Instrução Normativa GSI/PR n° 01, de 13 de junho de 2008, e suas normas complementares.

11.15.3. A CONTRATADA deverá credenciar junto ao IPREM seus colaboradores autorizados a operar presencialmente nas instalações do Órgão.

11.15.4. A CONTRATADA, na execução dos serviços contratados, deverá observar a Política de Segurança da Informação do IPREM, os normativos vigentes e as boas práticas relativas à segurança da informação, especialmente as indicadas nos normativos internos da Administração Pública Federal, em todas as atividades executadas.

11.15.5. A CONTRATADA deverá comprometer-se, por si e por seus colaboradores, a aceitar e aplicar rigorosamentetodas as normas e procedimentos de segurança definidos na Política de Segurança da Informação do IPREM.

11.15.6. É de total responsabilidade da CONTRATADA qualquer ocorrência de transferência, remanejamento dos seuscolaboradores envolvidos diretamente na execução dos serviços de suporte à infraestrutura, no entanto a mesmadeverá comunicar ao IPREM com **antecedência mínima de 07 (sete) dias** para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos do Órgão.

11.15.7. Todas as informações, documentos e especificações técnicas as quais a CONTRATADA (representantes, empregados e colaboradores) tiver acesso em função da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada sua reprodução, utilização ou divulgação a terceiros, devendo esta zelar pela manutenção do sigilo absoluto do conhecimento adquirido em razão dos serviços executados, de acordo com os termos constantes na Declaração de Compromisso de Manutenção de Sigilo.

11.15.8. Cada colaborador a serviço da CONTRATADA deverá estar ciente de que a estrutura computacional do órgãonão poderá ser utilizada para fins particulares, sendo que quaisquer ações que tramitem em sua rede poderão serauditadas.

11.15.9. A CONTRATADA é integralmente responsável pela manutenção de sigilo sobre quaisquer dados e informações fornecidos pelo IPREM, ou contidos em quaisquer documentos e mídias aos quais venha a ter acesso durante a etapa de repasse, de execução dos serviços e de encerramento contratual, não podendo, sob qualquer pretexto e forma, divulgá-los, reproduzi-los ou utilizá-los para fins alheios à exclusiva necessidade dos serviços contratados.

11.15.10. A CONTRATADA firmará por meio da Declaração de Compromisso de Manutenção de Sigilo o compromisso de manter total sigilo e preservar a segurança das informações, assim como obterá por meio do Termo de Ciência da Declaração de Sigilo a ciência de cada colaborador a serviço da

CONTRATADA que irá prestar os serviços constantes nessa contratação.

11.15.11. Todo e qualquer profissional a serviço da CONTRATADA deverá assinar termo declarando estar ciente de que a estrutura computacional do IPREM não poderá ser utilizada para fins particulares.

11.16. Demais requisitos aplicáveis:

11.16.1. A CONTRATADA deverá efetuar a transferência de conhecimento para o IPREM de todos os novos serviços implantados ou modificados, mediante documentação técnica em repositório adotado pelo Órgão para esse fim.

12. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

12.1. Nomear Gestor e Fiscais que serão responsáveis pelo acompanhamento e fiscalização da execução do objeto contratual;

12.2. Encaminhar formalmente a demanda, por meio de **Ordem de Fornecimento de Bens/serviços**, de acordo com os critérios estabelecidos neste Termo de Referência;

12.3. Receber o objeto fornecido pela CONTRATADA desde que esteja em conformidade com a proposta aceita;

12.4. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis;

12.5. Efetuar o pagamento à CONTRATADA, no prazo e condições preestabelecidos neste Termo de Referência;

12.6. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação;

12.7. Exigir a produtividade e a capacidade mínima de fornecimento (níveis de serviço) da Solução de Tecnologia da Informação;

12.8. Assegurar que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da Solução de Tecnologia da Informação sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, pertençam à Administração, justificando os casos em que isso não ocorrer;

12.9. Estabelecer normas e procedimentos de acesso às suas instalações para a execução de serviços;

12.10. Permitir o acesso às dependências do IPREM, dos técnicos da CONTRATADA, responsáveis pela execução dos serviços. Contudo, quando nas dependências do IPREM os técnicos ficarão sujeitos a todas as normas internas de segurança do Órgão, inclusive àqueles referentes à identificação, trajes, trânsito e permanência em suas dependências;

12.11. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos técnicos da empresa CONTRATADA;

12.12. A CONTRATANTE obriga-se a cumprir fielmente as condições e exigências necessárias à execução do objetoe, inclusive, as obrigações gerenciais de sua responsabilidade, descritas no Termo de Referência e em seus respectivosanexos.

12.13. Convocar os representantes da CONTRATADA para participar, no período compreendido entre a assinatura do contrato e o início da prestação dos serviços, de reunião inicial e das reuniões de acompanhamento para alinhamento de expectativas e monitoração técnica da contratação, fornecendo previamente a pauta das reuniões;

12.14. Manter histórico do gerenciamento do contrato, contendo registros formais de todas as ocorrências positivas enegativas da execução – conforme art. 34 da IN n° 04/2014.

12.15. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes solicitados pelos prepostos da CONTRATADA.

12.16. Efetuar o pagamento devido pela execução dos serviços, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências do contrato.

12.17. Comunicar oficialmente à CONTRATADA quaisquer intercorrências ou falhas verificadas no cumprimento do contrato.

12.18. Fornecer credenciais de acesso às suas dependências físicas para os profissionais da CONTRATADA, de acordo com as normas internas vigentes.

12.19. Fiscalizar o cumprimento dos requisitos de qualificação profissional exigidos nas especificações técnicas, solicitando à CONTRATADA, sempre que necessário, a comprovação do atendimento a tais requisitos e adotando asmedidas necessárias em caso de não atendimento.

12.20. Especificar e estabelecer normas e diretrizes para execução dos serviços objeto deste Termo de Referência, bem como definir e homologar as atividades e rotinas estabelecidas.

12.21. Promover, por meio de servidores designados, o acompanhamento e a fiscalização dos serviços prestados, sob o aspecto quantitativo e qualitativo, de acordo com os padrões de qualidade definidos pela CONTRATANTE, podendosustar e recusar qualquer serviço que não esteja de acordo com as normas e especificações técnicas usuais.

12.22. Notificar, por escrito, a empresa CONTRATADA da aplicação de eventuais sanções contratuais, garantindo-lhe o direito ao contraditório e à ampla defesa.

12.23. Comunicar à empresa CONTRATADA qualquer anormalidade ocorrida na execução do objeto deste Termo de Referência, diligenciando para que as irregularidades ou falhas apontadas sejam plenamente corrigidas.

12.24. Rejeitar, no todo ou em parte, os materiais e/ou serviços fornecidos em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e no Edital.

12.25. Proporcionar livre acesso aos técnicos da CONTRATADA, desde que devidamente identificados, e incluídos na relação de técnicos autorizados, às suas dependências e equipamentos,

quando se fizer premente e necessário ao bom andamento e prestação do serviço, bem como colocar à disposição informações com relação à regulamentação e normas que disciplinam a segurança e o sigilo, respeitadas as disposições legais.

12.26. Prestar as informações e os esclarecimentos solicitados pela empresa CONTRATADA com relação ao objeto da contratação, durante o prazo de vigência do contrato a ser firmado.

12.27. Promover a fiscalização do contrato, sob os aspectos quantitativos e qualitativos, anotando em registro próprioas falhas detectadas e exigindo as medidas corretivas necessárias, bem como acompanhar o desenvolvimento do contrato, conferir os serviços executados e atestar os documentos fiscais pertinentes, podendo, ainda, sustar, recusar, mandar fazer ou desfazer qualquer procedimento que não esteja de acordo com os termos contratuais.

12.28. Exigir o imediato afastamento de qualquer colaborador ou preposto da empresa CONTRATADA que não preencha os requisitos exigidos pela CONTRATANTE, que embarace a fiscalização ou, ainda, que se conduza de modo inconveniente ou incompatível com o exercício das funções que lhe forem atribuídas.

12.29. Acompanhar e verificar as cobranças discriminadas em faturas emitidas pela CONTRATADA, bem como solicitar esclarecimentos e modificações pertinentes quando os valores cobrados não forem condizentes com osestipulados em contrato ou não refletirem os serviços prestados.

12.30. Comunicar imediatamente à CONTRATADA quanto a defeitos ou irregularidades verificadas na execução dosserviços, bem como quanto a qualquer ocorrência relativa ao comportamento de seus técnicos, quando em atendimento, que venha a ser considerado prejudicial ou inconveniente.

12.31. Levar ao conhecimento da CONTRATADA, por escrito, qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorrer na execução do objeto desta proposição, bem como imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no objeto pactuado, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias.

12.32. Homologar os serviços prestados de acordo com os requisitos pré-estabelecidos nas Ordens de Serviço, atestando as respectivas faturas.

12.33. Especificar e estabelecer normas e diretrizes para a execução dos serviços ora contratados, definindo as prioridades, regras, bem como os prazos e etapas para cumprimento das obrigações.

12.34. Aplicar as penalidades previstas para o caso de não cumprimento de cláusulas contratuais ou, caso haja justificativa por parte da CONTRATADA para o não cumprimento das obrigações, avaliar e considerar justificativas apresentadas pela CONTRATADA.

12.35. Comunicar à CONTRATADA, quando houverem, as modificações no ambiente computacional da CONTRATANTE, e estipular prazos para e a prestação de serviços se adeque à nova

13. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

infraestrutura.

13.1. Indicar formalmente preposto apto a representá-la junto ao IPREM, que deverá responder pela fiel execução do contrato;

13.2. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências do fiscal do contrato, inerentes à execução do objeto contratual;

13.3. Reparar quaisquer danos diretamente causados ao IPREM ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pelo Órgão;

13.4. Propiciar todos os meios e facilidades necessários à fiscalização da Solução de Tecnologia da Informação pelo IPREM,cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcialmente, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;

13.5. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;

13.6. Manter durante a execução do Contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação;

13.7. Manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação durante a execução do contrato;

13.8. Ceder à Administração os direitos de propriedade intelectual sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longodo contrato, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados;

13.9. Responder, ainda, por quaisquer danos causados diretamente aos equipamentos ou a outros bens de propriedade do IPREM, quando esses tenham sido ocasionados por seus funcionários durante o fornecimento e a prestação dos serviços;

13.10. Comunicar ao IPREM qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar os esclarecimentos julgadosnecessários;

13.11. Assumir as despesas decorrentes do transporte, hospedagem e alimentação a ser executado em função do objeto do Contrato;

13.12. Respeitar o direito do IPREM de fiscalizar, sustar e/ou recusar os produtos que não estejam de acordo com asespecificações constantes da Proposta da CONTRATADA;

13.13. Cumprir os níveis de serviços estabelecidos;

13.14. Entregar toda documentação necessária para a transferência de conhecimento;

13.15. Quando no ambiente do IPREM, manter os seus prestadores de serviços sujeitos às suas normas disciplinares,porém, sem qualquer vínculo empregatício com o Órgão;

13.16. Respeitar as normas e procedimentos de controle e acesso às dependências do IPREM;

13.17. Manter, ainda, os seus prestadores de serviços e prepostos identificados por crachá, quando em trabalho, devendo substituir imediatamente qualquer um deles que seja considerado inconveniente à boa ordem e às normas disciplinares do IPREM;

13.18. A CONTRATADA obriga-se a cumprir fielmente as condições e exigências contidas no instrumento contratuale as obrigações técnicas descritas no Termo de Referência e em seus respectivos anexos e apêndices.

13.19. Apoiar e submeter à aprovação do IPREM e, depois de aprovado, implantar, operacionalizar e monitorar os recursos para controle de mudanças, inventário de recursos computacionais, análise de capacidade e desempenho.

13.20. Subsidiar o IPREM na definição de projetos de melhoria qualitativa de serviços da rede seja para resolução de problemas existentes, aperfeiçoamento dos serviços ou introdução de novas funcionalidades.

13.21. Auxiliar a análise, orientação, acompanhamento, desenvolvimento de métodos e técnicas visando ganhos de produtividade através de racionalização, padronização, avaliação e recomendação de soluções tecnológicas.

13.22. Avaliar e recomendar ao IPREM a adequação de processos que permitam a implantação dos sistemasplanejados ou que proporcionem maior produtividade.

13.23. Implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente das tarefas demandadas, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante.

13.24. A CONTRATADA deverá se comprometer com a reavaliação ou revisão dos níveis de serviço, quando necessário.

13.25. Executar os serviços nas formas e em prazos não superiores aos máximos estipulados no contrato e em seus anexos e apêndices.

13.26. Participar, no período compreendido entre a assinatura do contrato e o início da prestação dos serviços, de reunião inicial e das reuniões de acompanhamento para alinhamento de expectativas e monitoração técnica da contratação.

13.27. Alocar os colaboradores necessários à realização dos serviços de acordo com a qualificação mínima prevista nas especificações técnicas, segundo os perfis indicados.

13.28. Comprovar a habilitação e a qualificação técnica dos profissionais alocados para prestação de serviços objeto deste contrato.

13.29. Responder, em relação aos colaboradores de seu quadro de pessoal, por todas as despesas decorrentes da execução dos serviços desta contratação, tais como salários, encargos trabalhistas, exames médicos, seguros, taxas, impostos, contribuições previdenciárias, indenizações, benefícios legais, hospedagem, transporte e quaisquer outras que forem devidas e referentes aos serviços

executados por seus empregados – os quais não têm qualquer vínculo empregatício com o IPREM – e, ainda, quaisquer outras despesas relacionadas que porventura venham a ser criadas e exigidas pela legislação.

13.30. Detalhar e repassar paro IPREM, conforme sua orientação e interesse, sem qualquer custo adicional, todo o conhecimento técnico utilizado na implementação dos serviços e produtos, segundo a cláusula de transferência de conhecimentos.

13.31. Responsabilizar-se por todos os atos praticados por seus colaboradores alocados para execução dos serviços desta contratação, inclusive daqueles relacionados ao manuseio de arquivos, sistemas e equipamentos do IPREM.

13.32. Reportar imediatamente qualquer anormalidade, erro ou irregularidade que possa comprometer a execução dosserviços e a continuidade das atividades do IPREM.

13.33. Manter, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no ato da contratação.

13.34. Receber inspeções e diligências do IPREM.

13.35. Responder integralmente por perdas e danos que vier a causar diretamente ao IPREM ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou dos seus prepostos, independentemente de outras cominações contratuaisou legais a que estiver sujeita.

13.36. Acatar as normas e diretrizes estabelecidas pelo IPREM, para execução dos serviços objeto deste Contrato.

13.37. Submeter à prévia aprovação do IPREM toda e qualquer alteração na prestação dos serviços.

13.38. Cumprir todas as obrigações previstas no Edital e nos seus respectivos anexos e apêndices.

13.39. Sujeitar-se à fiscalização do IPREM, no tocante à prestação dos serviços, fazendo todos os esclarecimentos solicitados e atendendo de imediato às reclamações fundamentadas, caso venham a ocorrer.

13.40. Levar, imediatamente, ao conhecimento da equipe de gestão do contrato, fatos extraordinários ou anormais queocorrerem na execução do objeto contratado.

13.41. Comunicar à equipe de gestão do contrato, por escrito, qualquer anormalidade que ponha em risco a execuçãodos serviços.

13.42. Ter pleno conhecimento de todas as condições e peculiaridades inerentes aos serviços a serem executados nãopodendo invocar posteriormente desconhecimento para cobrança de pagamentos adicionais ao IPREM ou a não prestação satisfatória dos serviços.

13.43. Assinar termo de ciência das normas e sigilo das informações obtidas através da prestação de serviços ao IPREM.

13.44. Guardar inteiro sigilo dos dados processados, reconhecendo serem estes de propriedade exclusiva do IPREM,sob pena de responsabilização civil, penal e administrativa.

13.45. Assegurar que todos os privilégios de acessos a sistemas, informações e recursos de TIC do IPREM sejam revistos, modificados ou revogados quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissionaissob sua responsabilidade, observando a política de gestão de identidades do Órgão.

13.46. Substituir imediatamente, a critério do IPREM, a qualquer tempo, e sem nenhum ônus adicional, qualquer profissional do seu corpo técnico cuja presença seja considerada indesejável ou inconveniente, em virtude decomportamento inadequado.

13.47. Assumir a responsabilidade por danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de suaculpa ou dolo na execução do objeto contratado, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou oacompanhamento pelo IPREM.

13.48. Designar profissional para atuar como Preposto, conforme art. 68 da Lei 8.666/93 e inciso IX, art. 2º da IN 04/2014, e designar o seu eventual substituto, para atuar nas questões relativas às prestações de serviços, sendo responsável pelo relacionamento entre a CONTRATADA e o IPREM. O Preposto será responsável pela gestão dos aspectos administrativos, formais/legais, financeiros, técnicos e operacionais da execução do contrato, relacionando- se diretamente com a equipe de gestão do contrato do IPREM, e também executando tarefas de supervisão das atividades e das equipes de prestação de serviços. O Preposto poderá ser contatado pelo IPREM a qualquer tempo, para tratar de assuntos relativos ao Contrato, bem como:

13.49. Participação das reuniões deliberativas para identificar sua responsabilidade nas ações previstas e garantir a efetivação dos cronogramas e atividades programadas ou contínuas;

13.50. Acompanhamento e garantia do cumprimento do APÊNDICE 02 – ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO E PENALIZAÇÕES APLICÁVEISs - ANS firmado entre a CONTRATANTE e o IPREM, primando pela excelência daprestação de serviços;

13.51. Gerenciamento das ações de planejamento, acompanhamento e controle da execução do contrato;

13.52. Atuação e resolução de questões adversas para o atendimento às solicitações do IPREM;

13.53. Gerenciamento dos recursos alocados à execução do contrato;

13.54. Apresentação de relatórios mensais, realização e participação de pontos de controle e avaliação das atividadesenvolvidas na prestação dos serviços;

13.55. Resolução das questões em situações adversas para o atendimento às solicitações do IPREM;

13.56. A qualquer tempo a equipe de gestão do contrato poderá solicitar alteração na

designação dos funcionários da CONTRATADA escolhidos para atuar como prepostos, desde que entenda que seja benéfico ao desenvolvimento do serviço.

13.57. A CONTRATADA deverá fornecer números telefônicos ou outros meios de comunicação para contato com os Prepostos e seus substitutos, mesmo fora do horário de expediente, sem que com isso ocorra qualquer ônus extra para o IPREM.

13.58. Apresentar, para cada profissional alocado para execução dos serviços desta contratação, os currículos e comprovantes de formação, de capacitação e de certificação técnica, caso obrigatório, conforme previsto neste documento.

13.59. Capacitar a equipe técnica alocada aos serviços desta contratação sempre que se fizer necessário, considerando a evolução tecnológica ou mudança de tecnologia realizada pelo IPREM em seu ambiente computacional.

13.60. Promover a substituição de empregado que não atenda às necessidades de realização do objeto contratado.

13.61. Comunicar ao IPREM, com antecedência mínima de 7 (sete) dias a substituição de colaborador responsável pela execução dos serviços de suporte à infraestrutura objeto deste contrato.

13.62. Cumprir integralmente as especificações e prazos definidos na Ordem de Serviço e nos chamados técnicos garantindo a qualidade dos produtos e serviços entregues.

13.63. Solicitar autorização prévia do IPREM antes de utilizar recursos de software que necessitem de aquisição de licença de uso, ou antes, de utilizar ferramentas cuja versão seja diferente daquelas previstas e em uso no Órgão.

13.64. Admitir, administrar, coordenar e avaliar, sob sua responsabilidade, os profissionais necessários à prestação dos serviços desta contratação, obrigando-se também por arcar com todos os tributos, impostos e encargos, trabalhistas ou de outra natureza, incluindo toda e qualquer verba rescisória, além de todas as taxas que se apliquem ao seu ramo de atuação.

13.65. A política de remuneração dos colaboradores para prestação do serviço é de responsabilidade total da CONTRATADA, devendo ser obedecidos os preceitos legais.

13.66. Assumir o ônus decorrente de ações judiciais movidas por terceiros, que lhe venham a ser exigidas por força da Lei, ligadas à prestação dos serviços.

13.67. Todos os colaboradores que vierem a prestar serviço no IPREM devem estar com a identificação clara, visual e inequívoca, através do porte de crachá de identificação específico da CONTRATADA.

13.68. Prestar, por escrito, as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelo IPREM durante todo o período de vigência do contrato.

13.69. Assumir inteira responsabilidade técnica e administrativa sobre o objeto contratado, não podendo transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas de funcionamento dos

serviços/fornecimento do objeto.

13.70. Promover a transição contratual com transferência da base de dados de conhecimento, da tecnologia e das técnicas empregadas, sem perda de informações, capacitando ao término do contrato, se solicitado, os servidores do IPREM ou quem por ele for indicado, seja por decurso de sua vigência, suspensão ou rescisão.

13.71. Efetuar a transferência de conhecimento para a equipe técnica do IPREM, de todos os novos serviços e processos implantados ou modificados, mediante documentação técnica em repositório adotado para esse fim.

13.72. Não utilizar os recursos disponibilizados pelo IPREM, diretamente ou por meio de seus colaboradores, para realização de atividades alheias aos serviços previstos ou não englobadas na contratação.

13.73. Fornecer, a qualquer momento, todas as informações pertinentes ao objeto que o IPREM julgar necessário conhecer ou analisar e as documentações eventualmente solicitadas, assim como todos os componentes, scripts, materiais ou produtos gerados durante a prestação dos serviços.

13.74. Acompanhar diariamente a qualidade e os níveis de serviços alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustese correções.

13.75. Realizar todos os trabalhos sem que haja a necessidade de parada do ambiente em produção, exceto as predeterminadas e previamente acordadas com a equipe do IPREM.

13.76. Do mesmo modo, deverão ser observados os procedimentos do IPREM, cujo andamento em hipótese nenhumadeverá ser prejudicado em razão de quaisquer atividades acima mencionadas.

13.77. Testar todos os serviços depois de concluídos, ficando sua aceitação final dependente das características do desempenho apresentado.

13.78. A CONTRATADA não poderá eximir-se de culpa pelo não atendimento do serviço devido à ausência dos seuscolaboradores.

13.79. Apresentar, em conjunto com a fatura de serviços mensais, os comprovantes de regularidade da situação fiscal,conforme determina o inciso XIII do art. 55 da Lei nº 8.666/93.

13.80. Informar ao IPREM, para efeito de controle de acesso às dependências do Órgão e seus sítios, os nomes e demais dados de identificação dos colaboradores que farão parte da equipe técnica prestadora dos serviços desta contratação.

13.81. Promover a devolução de materiais pertencentes ao IPREM, aos quais a CONTRATADA veio a ter acesso em virtude da contratação, nos casos de desligamento dos colaboradores dos quadros da CONTRATADA.

13.82. Promover os ajustes necessários após o recebimento de notificação de serviço prestado que não estejam produzindo os resultados esperados e que não correspondam aos critérios de confiança e qualidade.

13.83. Responsabilizar-se pela limpeza e conservação dos ambientes onde desempenhe seus serviços.

13.84. Responsabilizar-se pelo comportamento de seus colaboradores quanto à postura, silêncio, organização e comunicação, visando manter um bom ambiente de trabalho.

13.85. A CONTRATADA será responsável pela execução dos serviços e seu acompanhamento diário da qualidade edos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções. Quaisquer problemas que venhama comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados por escrito ao IPREM.

13.86. Implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente dos serviços, de forma a obteruma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante.

13.87. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos neste processo de contratação, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada nautilização dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios.

13.88. Refazer todos os serviços que, a juízo do representante do IPREM, não forem considerados satisfatórios, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das penalidades previstas em contrato.

13.89. A CONTRATADA não deverá transferir a outrem no todo ou em parte o objeto do presente contrato.

13.90. Acatar as determinações feitas pela equipe de gestão do contrato no que tange ao cumprimento do objeto do Contrato.

13.91. Dar conhecimento da documentação técnica de processos de execução de serviços aos colaboradores que aloque aos serviços, de acordo com sua respectiva capacitação, e fazer com que as atividades sejam executadas conforme os procedimentos definidos pela equipe de gestão do contrato.

13.92. Disponibilizar suas habilidades e capacidade técnicas ao IPREM para orientação quanto à execução dos serviços, sempre que solicitado.

13.93. Sempre que houver alterações no ambiente, o encerramento dos serviços deverá estar acompanhado da documentação atualizada.

13.94. Alocar os colaboradores necessários para o atendimento dos chamados e atividades, para fins de cumprimento dos indicadores de desempenho estabelecidos.

13.95. Assumir a responsabilidade pelo pagamento de eventuais multas aplicadas por quaisquer autoridades federais, estaduais e municipais, em consequência de fato a ela imputável e relacionada com a execução do objeto do contrato.

13.96. Permitir auditoria, pelo IPREM ou terceiro por ela designado, inclusive com a

possibilidade dos atendimentosserem monitorados para a verificação de procedimentos.

13.97. A CONTRATADA deverá responsabilizar-se pela absorção das atividades de forma a documentá-las minuciosamente para que os repasses de informações, conhecimentos e procedimentos, no final do contrato, aconteçamde forma precisa e responsável.

13.98. A CONTRATADA fica terminantemente proibida de utilizar qualquer funcionário do IPREM para a execuçãodos serviços contratados, nos termos do que estabelece o Art. 9º. Inciso III, da Lei nº 8.666/93, sob pena de imediata rescisão contratual.

13.99. A CONTRATADA deverá documentar, manter e atualizar a documentação dos serviços de infraestrutura, a topologia física e lógica da rede do IPREM, assim como submeter à aprovação do IPREM os processos e procedimentos operacionais dos serviços de infraestrutura.

13.100. A CONTRATADA deverá ao final do contrato, entregar todos os processos de monitoramento mapeados, bemcomo, quaisquer documentos gerados, e a propriedade intelectual destes documentos, repassada através de meio formal, a equipe de Gestão do Contrato.

13.101. A CONTRATADA deverá arcar com as responsabilidades decorrentes do objeto deste contrato, nos termos do Código Civil, do Código de Defesa e Proteção do Consumidor, no que compatíveis, e da Lei 8.666/1993.

13.102. A CONTRATADA é vedada de contratação de familiar estendida a todos os servidores efetivos (ou não) do IPREM e não só aos agentes públicos ocupantes de cargo em comissão ou função de confiança.

14.MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

14.1. Fixação das rotinas de execução, com a definição de processos e procedimentos de prestação de Serviços deTecnologia da Informação.

14.1.1. A CONTRATADA deverá manter registro da solução ofertada e de todo o serviço de manutenção e garantia executado, que poderá ser solicitado a qualquer tempo pelo IPREM.

14.1.2. A CONTRATADA deverá manter registro de ocorrências.

14.1.3. O Meio de encaminhamento formal da demanda será através de Ordem de Serviço.

14.2. Nível I - Serviço de Suporte Técnico de Primeiro Nível ao Usuário

14.2.1. O Serviço de Suporte Técnico de primeiro nível ao Usuário consiste na oferta de Central de Atendimento (Service Desk) aos usuários do IPREM, prestando informações, registrando solicitações e solucionando requisições e incidentes em primeiro nível e/ou escalando-os para os níveis seguintes.

14.2.2. A atuação dos colaboradores do primeiro nível é relativa aos recursos computacionais corporativos.

14.2.3. O Serviço de Suporte Técnico de nível I será prestado ao Usuário na modalidade de **atendimento à distância(tele atendimento)**, devendo ser realizado por profissionais qualificados e com perfil adequado para esta tarefa,utilizando sistema de gestão de requisições e base de conhecimentos

informatizada que conterá as questões mais comuns e as respectivas respostas para a resolução de problemas ou falhas de sistemas e equipamentos. As ações necessárias à execução dos serviços de suporte técnico de primeiro nível deverão ser executadas **nas dependências da CONTRATADA na cidade de São Paulo-SP**, onde se localiza a sede do IPREM. Tal exigência visa assegurar melhores níveis de qualidade dos serviços, facilitar a gestão do contrato e o processo de melhoria contínua dos serviços, reduzir custos relacionados a telecomunicações, bem como facilitar as ações de treinamento e capacitação da equipe técnica da CONTRATADA nos produtos e serviços do Órgão.

14.2.4. O serviço deverá estar disponível em **dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h (10 horas por dia).**

14.2.5. O Atendimento pelo Service Desk deverá ser realizado por meio do registro da solicitação no CITI (Controle Integrado de Tecnologia da Informação), para gestão de chamados e acesso à base de conhecimentos, instalado pela CONTRATADA, o qual deverá efetuar o gerenciamento dos atendimentos.

14.2.6. Os registros das solicitações poderão ser realizados atravez de login do usuário de TIC ao sistema de abertura de atendimentos CITI (Controle Integrado de Tecnologia da Informação) ;

14.2.7. A CONTRATADA deverá entregar mensalmente, ou sempre que solicitada, o relatório de Ordem de Serviço dos atendimentos, devendo registrar os chamados na ferramenta de requisição de serviço.

14.2.8. Todas as solicitações de abertura de chamados, recebidos pela Central de Serviço deverão ser registradas no Sistema de Requisição de Serviço, através do atendente responsável para cômputo do Tempo de Início de Tratamento do Chamado (TIT).

14.2.9. A Central de Serviços de primeiro nível é o principal canal de atendimento e tem por objetivo receber, registrar, classificar, analisar, acompanhar, resolver problemas, analisar falhas e incidentes e solucionar dúvidas e solicitações dos usuários.

14.2.10. Os chamados atendidos pelo serviço de suporte de primeiro nível somente devem ser fechados com o registro detalhado da solução adotada, e demais informações necessárias à geração de estatísticas por tipo de atendimento.

14.2.11. Caso a demanda não possa ser encerrada no atendimento de primeiro nível, o atendimento deverá necessariamente escalar o chamado para o atendimento de segundo nível, ou, caso o incidente reportado esteja relacionado com problemas ou indisponibilidade de serviços ou sistemas de uso coletivo, para a área suporte de terceiro nível.

14.2.12. O escalamento do chamado deverá ser registrado no CITI (Controle Integrado de Tecnologia da Informação). Os prazos totais para atendimento não deverão exceder os determinados nos acordos de nível de serviço.

14.2.13. A área de atendimento deverá manter atualizada a base de conhecimento.

14.2.14. Os chamados serão classificados no CITI (Controle Integrado de Tecnologia da Informação), ferramenta de requisição de serviço, de acordo com os requisitos de impacto e urgência.

14.2.15. O impacto de cada incidente deverá seguir a classificação definida pelo IPREM, bem como a urgência associada à criticidade do sistema ou da área afetada. Estas informações, em conjunto, determinarão a prioridadede atendimento de cada chamado escalado.

14.2.16. A CONTRATADA deverá:

14.2.16.1. Prestar o primeiro atendimento aos usuários de recursos e soluções de TIC que acessam a Central de Serviços.

14.2.16.2. Identificar cada usuário que realiza uma requisição de serviço no sistema, mantendo atualizados os registros históricos de demandas.

14.2.16.3. Entregar os serviços de competência do primeiro nível, previstos no Catálogo de Serviços

14.2.16.4. Escalar as demandas para o segundo nível, nos casos em que o provimento da solução para as mesmasultrapasse a competência ou os meios do primeiro nível, ou para o terceiro nível, nos casos em que os incidentes reportados sejam relativos a problemas ou indisponibilidade em serviços ou sistemas, e também nos casos onde exista um script pré-definido de atendimento determinando tal procedimento.

14.2.16.5. Atualizar os scripts de atendimento em função das alterações homologadas pelo IPREM.

14.2.16.6. Incorporar novos scripts de atendimento e de repasse de informações que serão encaminhados diretamente pelo IPREM, ou serão enviados pela área gestora do sistema por meio de inserção de novos procedimentos.

14.2.16.7. Acompanhar as demandas encaminhadas para o segundo e terceiro níveis, monitorando sua execuçãoe reportando situação da demanda aos usuários sempre que solicitado (followup).

14.2.16.8. Identificar e reportar falhas nos roteiros de atendimento, bem como nos procedimentos e outros documentos de conhecimento e atendimento.

14.2.16.9. Esclarecer dúvidas e orientação quanto ao uso de aplicativos e sistemas corporativos de informações utilizados pelo IPREM.

14.2.16.10. Analisar e informar sobre discrepâncias detectadas nas configurações de equipamentos durante oprocesso de atendimento.

14.2.16.11. Apoiar os usuários na utilização de navegadores de internet, gerenciadores de e-mail e demaissoftwares de uso geral.

14.2.16.12. Informar, sugerir e orientar quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwaresbásicos, aplicativos, sistemas de informações, equipamentos e serviços de informática.

14.2.16.13. Orientar os usuários para uso das estações de trabalho, buscando a resolução dos

incidentes.

14.2.16.14. Receber, registrar e encaminhar solicitações e sugestões de usuários quanto a adaptações e melhorias evolutivas dos sistemas aplicativos.

14.2.16.15 Retornar chamadas e solicitações de usuários para esclarecimentos, orientações e informações não disponibilizadas no primeiro contato.

14.2.16.16 Esclarecer dúvidas e fornecer orientação sobre procedimentos, configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de informática de propriedade do IPREM.

14.2.16.17 Realizar acompanhamento de pós-atendimento junto aos usuários de soluções de TIC, visando averiguar o nível de satisfação com os serviços prestados pela Central de Serviços.

14.2.16.18 Apoiar a elaboração de relatório gerencial de serviços para aferir o índice de satisfação dos usuários, com periodicidade no mínimo mensal.

14.2.16.19 Realizar abertura e acompanhamento de chamados técnicos de equipamentos e serviços de propriedade do IPREM e seus respectivos fornecedores. Ainda, realizar demais atividades correlatas a serem definidas pelo Órgão.

14.2.16.20 Agendar e acompanhar as Ordens de Serviço abertas para realização de videoconferência, incluindo instalação de notebook e projetor multimídia para reuniões.

14.2.16.21 Realizar a supervisão e o controle dos chamados abertos e da correspondente execução para os níveis I, II e III de modo que o atendimento **seja concluído dentro dos prazos estabelecidos nos acordos de níveis de serviço.**

14.3. Nível II - Serviço de Suporte Técnico de Segundo Nível ao Usuário

14.3.1. O Serviço de Suporte Técnico de segundo nível ao Usuário consiste no **atendimento remoto (por meio da rede interna do IPREM) e presencial**, aos usuários dos sistemas para solução dos atendimentos escalados pelo Serviço de Suporte Técnico de primeiro nível.

14.3.2. O atendimento presencial compreende a análise, ativação, desativação, cancelamento, bloqueio, desbloqueio, transferência, instrução de uso, configurações, entrega, acompanhamento e a solução dos problemas de hardware, software, produtos, serviços e soluções disponibilizadas aos usuários da rede local e seus dispositivos (estações de trabalho, telefonia móvel e fixa voz sobre IP (VoIP), videoconferência e dispositivos móveis), assim como a instalação, configuração e distribuição e ou redistribuição de equipamentos (novos ou usados) tanto devido a novas aquisições como para atender demandas pontuais e demais serviços necessários ao bom funcionamento de TIC.

14.3.3. O serviço deverá estar disponível **em dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h (10 horas por dia).**

14.3.4. Os serviços de suporte técnico de segundo nível serão prestados a partir do escalamento do chamado pela equipe de primeiro nível. A partir dos dados registrados no CITI (Controle Integrado

de Tecnologia da Informação), os colaboradores se deslocarão ao local do incidente.

14.3.5. Os chamados previamente classificados pelo atendimento de primeiro nível e escalados para o atendimento presencial de segundo nível serão atendidos de acordo com o seu nível de prioridade, definidos em função do impacto e da urgência da solicitação. Usuários definidos como prioritários terão preferência na classificação de impacto e urgência, e terão prioridade no atendimento.

14.3.6. A CONTRATADA não poderá eximir-se de executar qualquer serviço com alegação da falta de ferramentas ou materiais que sejam de sua responsabilidade.

14.3.7. Os chamados encaminhados ao serviço de suporte local deverão ser resolvidos pelos técnicos de campo com base em informações disponíveis em diversas fontes (ex.: registros de chamados, base de conhecimento, normas, manuais, Internet) e informações obtidas em contatos diretos com os usuários.

14.3.8. Caso o problema não possa ser resolvido pela equipe de suporte local, o chamado deverá ser encaminhado a grupos ou unidades que tenham condições de solucionar o problema, de acordo com procedimentos e definições de responsabilidade providos pelo IPREM. A CONTRATADA é responsável pelo acompanhamento do chamado e documentação da solução, bem como pela atualização dos registros correspondentes no sistema de Service Desk.

14.3.9. Todo atendimento realizado pela equipe de suporte local que gerar alguma alteração nos componentes que foram objeto de suporte deverá ser tratado e documentado para fins de atualização da base de conhecimento. Quando necessário, a equipe técnica do IPREM poderá ser acionada para prover informações complementares necessárias à atualização da base de conhecimento.

14.3.10. A CONTRATADA deverá:

14.3.10.1. Executar todos os atendimentos técnicos locais aos usuários de TIC, envolvendo hardware e software, produtos, serviços e soluções disponibilizadas aos usuários da rede local e seus dispositivos (estações de trabalho, telefonia móvel e fixa voz sobre IP (VoIP), videoconferência e dispositivos móveis).

14.3.10.2. Atender aos chamados inseridos em sua fila de atendimento.

14.3.10.3. Executar a instalação, configuração, avaliação e acompanhamento dos sistemas de segurança das estações de trabalho.

14.3.10.4. Executar serviços de manutenção preventiva de hardware e software, produtos, serviços e soluções disponibilizadas aos usuários da rede local e seus dispositivos (estações de trabalho, telefonia móvel e fixa voz sobre IP (VoIP), videoconferência e dispositivos móveis).

14.3.10.5. Executar serviços de higienização de hardware, tais como fontes de alimentação de equipamentos, devendo contar com todas as ferramentas necessárias para a execução destas atividades.

14.3.10.6. Identificar e solucionar problemas relativos à utilização de softwares e hardwares, tais como: Configurar e formatar microcomputadores e notebooks; configurar e substituir

impressoras, scanners, e demais periféricos para o perfeito funcionamento dos equipamentos; esclarecer dúvidas acerca do manuseio de equipamentos de informática; esclarecer dúvidas sobre aplicativos; remanejar, monitorar e acompanharo registro na base de Inventário dos bens de informática do IPREM; realizar a instalação, configuração e habilitação necessárias para que os dispositivos eletrônicos funcionem adequadamente na infraestrutura derede local existente.

14.3.10.7. Instalar e configurar softwares, hardwares e periféricos utilizados nas estações de trabalho e telefoniamóvel e fixa voz sobre IP (VoIP) do IPREM.

14.3.10.8. Mediante acompanhamento do setor de patrimônio do IPREM, movimentar, instalar, remanejar e remover equipamentos de informática como hardware, softwares e telefonia móvel e fixa voz sobre IP (VoIP) do IPREM, assim como atuar na instalação, distribuição e/ou redistribuição de equipamentos (adquiridos/novos ou usados).

14.3.10.9. Apoiar a elaboração e manter atualizado o inventário de ativos de Tecnologia da Informação e Comunicação (hardware, software e telefonia móvel e fixa voz sobre IP (VoIP) do IPREM), revisando-o sempre que solicitado pelo Órgão.

14.3.10.10. Encerrar as requisições de serviço atendidas após o atesto do usuário, registrando detalhadamente nosistema todas as medidas tomadas e os itens da base de conhecimento utilizados; se for o caso, emitir relatórios quando solicitado.

14.3.10.11. Acompanhar a prestação do serviço de videoconferência na unidade do IPREM, incluíndo testes de conexão, agendamento e suporte presencial aos usuários da videoconferência e instalar e recolher equipamentos (notebook e projetor multimídia) para reuniões sempre que solicitado.

14.3.10.12. Orientar os usuários quanto à correta utilização dos equipamentos de TIC e recursos da redecorporativa do IPREM, envolvendo hardware e software.

14.3.10.13. Apoiar na recepção, montagem e teste de software, hardware e telefonia móvel e fixa voz sobre IP (VoIP) adquiridos ou desenvolvidos pelo IPREM.

14.3.10.14. Reportar as ocorrências do suporte de segundo nível, registrando os diagnósticos de falhas em microcomputadores e periféricos e telefonia móvel e fixa voz sobre IP (VoIP).

14.3.10.15. Identificar com precisão o serviço ou sistema de origem do incidente.

14.3.10.16. Acionar e acompanhar os fornecedores de suporte e assistência técnica, quando necessário (por exemplo, em caso de vigência da garantia de produtos ou serviços de informática).

14.3.10.17. Escalar o chamado para o Terceiro Nível, nos casos em que ficar constatado que o incidente está alémda capacidade da intervenção local, e tem como causa alguma questão relativa à infraestrutura de TIC.

14.3.10.18. Alimentar a base de conhecimento com as soluções dos chamados que puderem ser adotadas pela equipe de primeiro nível nos atendimentos seguintes.

14.3.10.19. Realizar intervenções na infraestrutura física da rede de dados local (LAN), tais

como atividades de cabeamento e instalação de pontos de acesso, devendo contar com todas as ferramentas (Ex. Alicate de Crimpar e alicate de Inserção Punchdown RJ 45 Fêmea), necessárias para a execução destas atividades.

14.3.10.20. Gerar imagens de desktops e notebooks para instalação e recuperação rápida do sistema operacional,restaurá-las quando da instalação de novos equipamentos.

14.3.10.21. Realizar o backup nos casos que o equipamento (computador, notebook, telefones moveis) necessite de formatação.

14.3.10.22. Realizar atendimento diferenciado e especializado de segundo nível aos grupos de usuários internos definidos pelo IPREM (usuários definidos como prioritários), e também das chamadas, incidentes e problemas de alta complexidade (Atendimento Especial), de acordo com os requisitos definidos de impactoe urgência.

14.3.10.23. Instalar software e aplicativos nos aparelhos de telefonia quando solicitado e devidamente autorizadopelo IPREM;

14.3.10.24. Inspecionar a central de comutação telefônica;

14.3.10.25. Prover manutenção corretiva e preventiva em redes de telefonia internas das áreas no âmbito do IPREM;

14.3.10.26. Prover instalação de pontos lógicos de telecomunicação (ramal, linha direta, aparelhos digitais) econfiguração de aparelhos;

14.3.10.27. Prover instalação de condutores lógicos; Instalação de LP's; Instalação e manutenção de interface;Instalação de "entroncamento digital";

14.3.10.28. Prover interligação "jumper" dos ramais digitais para rede interna "cabeamento vertical e horizontale crimpagem de Patch panel e voice panel cat. 5 ou superior e cabeamento;

14.3.10.29. O fornecimento dos materiais necessarios para a execução dos serviços listados no item 14.1.4.13.28serão de responsabilidade do IPREM.

14.3.10.30. Realizar demais atividades de suporte presencial a serem definidas pelo IPREM.

14.4. Nível III - Serviço de Suporte Técnico de Terceiro Nível ao Usuário

14.4.1. Os serviços de suporte de ambiente em terceiro nível consiste na análise proativa da infraestrutura do ambientetecnológico do IPREM para que os erros detectados que não puderam ser resolvidos no primeiro nível e no segundo nível de atendimento, recebidos pelos canais de interação disponibilizados pela Central de Suporte e Serviços, sejam corrigidos conforme padrão de qualidade adotado.

14.4.2. A CONTRATADA deverá prover a instalação, configuração e distribuição e ou redistribuição de equipamentos (novos ou usados) tanto devido a novas aquisições como para atender demandas pontuais e demais serviços necessários ao bom funcionamento de TIC.

14.4.3. Os serviços de suporte de terceiro nível serão agrupados nas seguintes categorias:

Suporte à Operação, Suporte a Redes, Suporte Linux e Segurança, Suporte a Windows e Aplicações, Suporte a Virtualização eArmazenamento e Suporte a Bancos de Dados.

14.4.4. Os chamados previamente classificados pelo atendimento de primeiro nível e escalados para o atendimento deterceiro nível serão atendidos de acordo com o seu nível de prioridade, definidos em função do impacto e da urgência da solicitação. Usuários definidos como prioritários terão preferência na classificação de impacto e urgência, e terão prioridade no atendimento.

14.4.5. Suporte a Redes:

14.4.5.1. É o serviço responsável pela gestão dos sistemas de virtualização, clusterização, sistema operacional,roteadores de rede e serviços de rede.

14.4.5.2. Disponibilidade **do serviço:** Dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h (12 horas por dia).

14.4.5.3. A CONTRATADA deverá:

14.4.5.3.1. Implantar, configurar, manter e assessorar tecnicamente os sistemas de virtualização eclusterização;

14.4.5.3.2. Administrar, sustentar, implementar e manter máquinas, redes e armazenamento virtuais eclusterizados;

14.4.5.3.3. Implantar e administrar serviços de rede e infraestrutura (DHCP, DNS, NAC, NTP, CDP, IP,TCP/UDP, VLAN, BGP, RIP, OSPF e correlatos);

14.4.5.3.4. Implantar e administrar serviços de redes LAN/WAN;

14.4.5.3.5. Configurar e manter switches, roteadores e Access Points (APs);

14.4.5.3.6. Configurar e manter proxy;

14.4.5.3.7. Administrar, configurar e manter serviços de comunicação VoIP.

14.4.6. Suporte ao Ambiente Windows e Aplicações:

14.4.6.1. É o serviço responsável pelas plataformas de sistemas operacionais e serviço Microsoft como serviçosde diretório, serviços de arquivos, serviços de colaboração, serviços de correio e gestão de ambientes do processo de desenvolvimento.

14.4.6.2. **Disponibilidade do serviço:** Dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h (12 horas por dia).

14.4.6.3. A CONTRATADA deverá:

14.4.6.3.1. Administrar, sustentar, implementar e manter serviços corporativos de redes e infraestruturade sistemas operacionais Microsoft Windows – versões 2003, 2003 R2, 2008, 2008 R2, 2012, 2012R2 e superiores;

14.4.6.3.2. Administrar, sustentar, implementar e manter os serviços de diretório Microsoft comoMicrosoft Active Directory;

14.4.6.3.3. Administrar serviços de armazenamento de arquivos corporativos;

14.4.6.3.4. Fazer levantamento, analisar, codificar, documentar, implementar, implantar e manter sistemas de informação e rotinas operacionais relacionadas a ambientes de desenvolvimento, homologação e produção de sistemas corporativos, incluindo a execução de procedimentos operacionais necessários a manutenção de sistemas suportados pelas plataformas de Web Service e seus servidores de aplicações, suportados pelos produtos Apache ou Tomcat e IIS.

14.4.7. Suporte a Virtualização e Armazenamento:

14.4.7.1. É o serviço responsável pelas atividades de implantação, configuração e manutenção dos ambientes de virtualização, storage e as atividades relacionadas à cópia de segurança (backup) de arquivos.

14.4.7.2. **Disponibilidade do serviço:** Dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h (12 horas por dia).

14.4.7.3. A CONTRATADA deverá:

14.4.7.3.1. Sustentar, administrar e dar suporte a áreas de armazenamento de rede (SAN/NAS) em storage, soluções de switch SAN/NAS, incluindo sua integração com todas as plataformas de sistemasoperacionais disponíveis;

14.4.7.3.2. Sustentar, administrar e dar suporte à estrutura de backup/restore de dados;

14.4.7.3.3. Implementar políticas de backup e restauração de dados;

14.4.7.3.4 Executar procedimento de testes de restore;

14.4.7.3.5 Administrar e operar robôs de backup;

14.4.7.3.6 Realizar a organização de catálogo de mídias de backup.

14.4.8. Suporte a Bancos de Dados:

14.4.8.1. serviço responsável pelas atividades de instalação, configuração e administração de bancos de dados.

14.4.8.2. **Disponibilidade do serviço:** Dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h (12 horas por dia).

14.4.8.3. A CONTRATADA deverá:

14.4.8.3.1. Instalar software gerenciador de banco de dados.

14.4.8.3.2. Planejar e implementar banco de dados.

14.4.8.3.3 Planejar e verificar a realização de backups de banco de dados e respectiva recuperação emcaso de falhas.

14.4.8.3.4 Gerenciar usuários de banco de dados.

14.4.8.3.5 Monitorar e ajustar o desempenho de banco de dados.

14.4.9. Serviços Especializados em Tecnologia da Informação

14.4.9.1. Definidos em função das características das atividades a serem desempenhadas e do perfil profissionaldos executores das atividades.

14.4.9.2. Serão considerados serviços especializados em tecnologia da informação as tarefas pontuais e que nãose configurem como contínuas ou rotineiras, demandando um planejamento de projeto.

14.4.9.3. A menor unidade faturável de uma Hora equivale a uma hora de serviço técnico especializado (HST).

14.5. **É essencial destacar que não há a obrigatoriedade de consumo de Horas**. Este item só será executado no atendimento dos casos não previstos no escopo das atividades dos requisitos de negócios dos serviços dos Níveis II e III em atendimento conforme descrito no quadro acima.

14.6. Na execução dos serviços recomenda-se aplicação das melhores práticas de gestão e qualidade amparadas nos modelosITIL e COBIT, em suas versões atualizadas.

14.7. Execução **mediante ordens de serviço (OS)**, limitadas ao quantitativo máximo de Hora (Unidade de Serviço Técnico)estimado, sem garantia de consumo mínimo mensal.

14.8. A prestação dos serviços especializados em tecnologia da informação é composta por

14.8.1. Serviços técnicos de mapeamento/revisão processos e consultoria ITIL;

14.8.2. Consultoria especializada em gerenciamento de projetos;

14.8.3. Consultoria especializada em infraestrutura de datacenters;

14.8.4. Consultoria especializada de redes e;

14.8.5. Consultoria especializada em segurança da informação;

14.8.6. Consultoria em analise e desenvolvimento de Sistemas / Requisitos / Teste

14.9. Os serviços mencionados serão prestados por profissionais especialistas. Em função da demanda, serão alocadas as especialidades necessárias para o adequado atendimento.

14.10. As ações necessárias à execução dos serviços de consultoria especializada serão realizadas nas dependências da CONTRATADA, bem como poderão ser realizadas nas dependências do IPREM, desde que o local seja acordado entre as partes em cada ordem de serviço solicitada.

14.11. A **disponibilidade do serviço** será em dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h.

14.12. As principais atividades a serem executadas (a lista de serviços a seguir não é exaustiva, detalha tão somente os principais serviços a serem executados) estão abaixo:

14.13. DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS DE DESENVOLVIMENTO E SUSTENTAÇÃO DE SISTEMAS

14.13.1. Poderão ser contratados os serviços abaixo, sendo que a contratação corresponderá à parte ou ao todo de uma ou mais fases da Metodologia de Desenvolvimento de Sistemas da CONTRATANTE:

14.13.2. Projetos

14.13.3. Sustentação

14.13.4. No caso de contratação de parte de uma ou mais fases, será acordado no ASC – Acordo de Serviços Contratados os percentuais correspondentes às atividades/produtos/disciplinas a contratar, limitando-se, para cálculo de remuneração e prazo, aos percentuais definidos para a (s) fase (s).

14.13.5. A CONTRATADA se compromete manter equipe qualificada, conforme qualificação técnica descrita neste projeto básico, a prestar serviços de projetos e sustentação de sistemas de informação em todo o ambiente operacional.

14.13.6. A CONTRATADA se compromete a utilizar para os projetos e sustentação de sistemas, as boas práticas existentes, tais como: COBIT e ITIL obrigatoriamente e os seguintes em comum acordo com a CONTRATANTE: PMBOK, CMMI, MPS-BR, NBRISO/IEC 38500, 27001, 20000, 12207, 15504, 14598, 25000 e 9126.

14.13.7. PROJETOS

14.13.7.1. Todo serviço de Desenvolvimento de Novos Sistemas será classificado como projeto, independente do seu tamanho em pontos de função. Para todo projeto a CONTRATANTE designará um líder de projeto para seu acompanhamento, devendo a CONTRATADA também designar um líder de projeto.

14.13.7.2. A CONTRATANTE se reserva o direito de alterar os valores limites para classificação do serviço como projeto a qualquer tempo, devendo a CONTRATADA seguir a metodologia de gerenciamento de projeto utilizada pela CONTRATANTE. Os serviços classificados como projeto são os seguintes:

14.13.7.3. **Novos Desenvolvimentos -** Corresponde ao desenvolvimento de novos sistemas informatizados, a partir de especificações estabelecidas ou validadas pela CONTRATANTE e em conformidade com a sua Metodologia de Desenvolvimento de Sistemas, aplicando os procedimentos necessários à garantia da qualidade para desenvolvimento de sistemas.

14.13.7.4. **Melhoria de Sistema -** São modificações em sistemas já existentes, em produção, com o objetivo de prevenção, implementação de melhorias ou adaptações, classificadas conforme abaixo:

14.13.7.5. **Evolutiva -** Corresponde a inclusão, alteração e exclusão de características e/ou funcionalidades em sistemas em produção, decorrentes de alterações de regras de negócio.

14.13.7.6. Serviços de Documentação de Sistemas

14.13.7.6.1. A elaboração de documentação referente aos serviços de desenvolvimento realizados pela CONTRATADA é obrigatória e sem custo adicional para a CONTRATANTE e deve estar em conformidade com a Metodologia de Desenvolvimento de Sistemas da CONTRATANTE.

14.13.7.6.2. Os serviços de documentação de sistemas passíveis de contratação

restringem-se à elaboração e/ou atualização de toda a documentação, ou parte desta.

14.13.7.6.3. Os serviços de documentação passíveis de contratação referem-se apenas a sistemas já implantados e em ambiente de produção na assinatura do contrato.

14.13.7.6.4. Os sistemas que estão em sustentação devem ser mantidos e gerados a documentação de acordo com a Metodologia de Desenvolvimento de Sistemas da CONTRATANTE sem ônus para amesma.

14.13.7.7. Documentação de Sistemas Legados em Sustentação

14.13.7.7.1. O esforço para documentação e complementação da documentação dos sistemas existentes já está contemplado no valor previsto para a Contratação do serviço de sustentação.

14.13.7.7.2. Para Serviços de Sustentação a documentação exigida é no mínimo do código fonte e de Dicionário de Dados, os artefatos da metodologia de software da CONTRATANTE devem ser contemplados no caso de alteração e inclusão;

14.13.7.7.3. A prestação deste serviço pressupõe a responsabilidade pelo recebimento, análise, solução, implementação e implantação de todas as intervenções necessárias para manter o funcionamento dosistema de acordo com todos os parâmetros definidos na Contratação do Serviço.

14.13.7.7.4. Os sistemas passíveis de contratação deste tipo de serviço são os já desenvolvidos e em produção (legados) cuja responsabilidade de sustentação será totalmente da CONTRATADA.

14.13.7.8. Demanda Emergencial

14.13.7.8.1. Trata-se de demandas de serviços alçadas ao nível de emergencial com o objetivo de atender a situações especiais surgidas em razão das mudanças estruturais do mercado, imposição legal ou normativa.

14.13.7.8.2. A CONTRATANTE poderá classificar como emergenciais algumas das demandas de serviçodescritas neste Projeto Básico, em qualquer momento de seu ciclo de vida.

14.13.7.8.3. A CONTRATANTE se compromete a avaliar as justificativas técnicas da CONTRATADA se a alteração proposta impactar no incremento do esforço, e negociará com a mesma, se for o caso.

14.13.7.8.4. Qualidade de Processo e de Artefatos

14.13.7.8.5. A CONTRATANTE fará a auditoria, inspeção e validação de qualidade de processos e artefatos em todas as fases do processo de desenvolvimento dos sistemas.

14.13.8. SUSTENTAÇÂO

14.13.8.1. São modificações em sistemas operando em produção, com o objetivo de prevenção, correção de falhas, documentação e complementação dos documentos pertencentes aos sistemas, como também as ações necessárias para mantê-los funcionando, em sua totalidade, conforme as características previamentedefinidas, através de ações proativas e/ou reativas.

14.13.8.2. Poderão ser abertos incidentes ou problemas conforme o modelo ITIL, e os mesmos deverão ser tratados de acordo com a sua característica, conforme APÊNDICE 02 – ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO E PENALIZAÇÕES APLICÁVEIS;

14.13.8.3. Disponibilidade de Atendimento: garantir equipe capacitada a receber e a responder questionamentos, a realizar o pronto atendimento de demandas, inclusive de sobreaviso e a participar em reuniões para discussão de serviços/manutenções necessárias.

14.13.8.4. A contratação de regime de sobreaviso será opção da CONTRATANTE, comunicada com antecedência mínima de 15 dias corridos e constará em ASC específica para esta atividade, cuja duração será de no mínimo 15 dias;

14.13.8.5. As mudanças nascidas por demanda da CONTRATADA, não serão remuneradas pela CONTRATANTE, inclusive a necessidade de evolução devida a atualização de software básico.

14.13.8.6. As atividades a serem executadas pela CONTRATADA, no âmbito da Sustentação de Sistemas, incluem as seguintes:

14.13.8.7. **Ação Corretiva**: garante a identificação e remoção de incidentes e problemas (causa raiz de incidente) em tempo de execução na produção, quer sejam rotinas batch ou online, que impeçam o funcionamento do sistema, tais como cancelamento de programa, demora no processamento, parada de rotinas, resultados inesperados no processamento e, outras falhas da mesma natureza.

14.13.8.8. O custo da ação corretiva será remunerado através do cálculo de Sustentação. Não será calculado em Pontos de Função através do uso do cálculo apresentado no Roteiro de Métricas de Software da CONTRATANTE. Condicionado a abertura de chamados conforme ITIL.

14.13.8.9. **Verificação de Erros:** As verificações de erro ou análise e solução de problemas são as demandas referentes a todo comportamento anormal ou indevido apontado pelo cliente nos sistemas aplicativos. Neste caso, a equipe de desenvolvimento da contratada se mobilizará para encontrar as causas do problema ocorrido. Se for constatado algum erro de sistema, a demanda será atendida como ação corretiva.

14.13.8.10. O custo de Verificação de Erros será remunerado através do cálculo de Sustentação. Não será calculado em Pontos de Função através do uso do cálculo apresentado no Roteiro de Métricas de Software da CONTRATANTE. Condicionado a abertura de chamados conforme ITIL.

14.13.8.11. **Adaptação em Funcionalidades sem Alteração de Requisitos Funcionais:** São consideradas nesta categoria as demandas de sustentação adaptativa associadas a solicitações que envolvem aspectos não funcionais, sem alteração em requisitos funcionais.

14.13.8.12. **Ação de Apuração Especial:** São funcionalidades executadas apenas uma vez para: corrigir problemas de dados incorretos na base de dados das aplicações ou atualizar dados em bases de dados de aplicações; gerar um relatório específico ou arquivo para o usuário por meio de

recuperação de informações nas bases da aplicação.

14.13.8.13. **Atualização de Dados:** Em alguns casos, as demandas de correção de problemas em base de dados estão associadas a atualizações manuais (de forma interativa), diretamente no banco de dados em um únicoregistro, e que não envolvem cálculos ou procedimentos complexos. São exemplos desse tipo de demanda, a atualização do valor de um campo de uma tabela cadastrado erroneamente ou a exclusão de um registro de uma tabela.

14.13.8.14. As demandas deverão ter atendimento conforme o APÊNDICE 02 – ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO E PENALIZAÇÕES APLICÁVEIS, no qual a CONTRATADA deverá eliminar o problema detectado, buscando sua causa raiz e disponibilizar para a CONTRATANTE as correções necessárias semque estas comprometam qualquer outro sistema ou qualquer funcionalidade do sistema.

14.13.8.15. Para cada ação corretiva atendida deverá ser gerado relatório especifico sobre a ocorrência, detalhandoa solução adotada contendo todas as informações necessárias para o registro, entendimento e rastreabilidade do problema.

14.13.8.16. Na absorção do Serviço de Sustentação de Sistema, a CONTRATADA se compromete a efetuar a avaliação da completude da documentação entregue para a execução dos serviços.

14.13.8.17. Caso haja necessidade de confeccionar a documentação, restante ou total, este serviço será contratadoconforme as regras do Serviço de Documentação de Sistemas, constantes neste Projeto Básico.

14.13.8.18. A CONTRATADA se obriga a manter atualizada a documentação dos sistemas a medida que novas versões sejam liberadas.

14.13.8.19. A CONTRATADA não poderá efetuar nenhuma modificação funcional nos sistemas na execução dosserviços contratados, sem que haja uma solicitação de alteração associada da CONTRATANTE.

14.13.8.20. Caso a CONTRATADA identifique a necessidade de intervenção com fins descritos na Sustentação em algum sistema sob sua responsabilidade deverá comunicar a CONTRATANTE.

14.14. SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS PARA COMPUTAÇÃO EM NUVEM

14.14.1. Os serviços deste Termo de Referência constituem os serviços técnicos especializados que deverão ser prestados pela CONTRATADA, mediante demanda, durante a execução do contrato. Todos devem poder ser executados nos ambientes de nuvem do provedor que integra a solução ou no ambiente da CONTRATANTE desde que ele ofereça as condições necessárias.

14.14.2. Os serviços deverão ser prestados presencialmente nas dependências da CONTRATANTE. A CONTRATADA poderá prestar remotamente determinados serviços, desde que

previamente autorizados pela CONTRATANTE.

14.14.3. Os serviços técnicos especializados, relativos às demandas apresentadas pela CONTRATANTE, serão remunerados por meio de Horas (HH).

14.14.4. A CONTRATADA é responsável pela prestação dos serviços caracterizados nas ordens de serviço, devendo utilizar pessoal técnico qualificado para prestar o serviço técnico, nos quantitativos adequados, para garantir a plena qualidade dos serviços entregues, ficando sob sua definição qualquer composição de recursos, otimização de rotinas ou procedimentos.

14.14.5. Aqueles serviços que demandam a presença física, tais como reuniões, deverão ser prestados presencialmentenas dependências da CONTRATANTE. A CONTRATADA poderá prestar remotamente determinados serviços,desde que previamente autorizados pela CONTRATANTE.

14.14.6. A CONTRATANTE fará uso e efetuará o pagamento apenas das Horas necessárias à implementação e manutenção dos serviços que demandar à CONTRATADA, até o limite máximo das Horas estimadas e em conformidade com o valor unitário contratado. A CONTRATANTE não realizará pagamento prévio de Horas sob qualquer hipótese.

14.14.7. A equipe técnica da CONTRATANTE poderá a qualquer tempo ativar ou desativar serviços, plataformas ou infraestrutura, provisionar e gerenciar recursos em nuvem, utilizando para isso a ferramenta de gestão de nuvemdescrita neste Termo de Referência, sem o assessoramento ou autorização por parte da CONTRATADA.

14.14.8. Neste caso, aplicam-se à equipe técnica da CONTRATANTE as diretrizes definidas para a CONTRATADA deste Termo de Referência.

14.14.9. As ações realizadas pela equipe técnica da CONTRATANTE não podem gerar ordens de serviços referentes àexecução de serviços técnicos especializados. Somente serão emitidas ordens de serviços relativas ao consumo dos recursos que, forem provisionados pela equipe técnica da CONTRATANTE.

14.14.10. Para realização de todos os serviços especificados, a CONTRATADA deverá possuir um ou mais profissionais diretamente envolvidos na execução de cada ordem de serviço que detenham em conjunto os seguintes perfis:

14.14.10.1. Possuir certificação ou experiência profissional de Arquiteto de Soluções, ou papel equivalente, relacionados ao Provedor de Nuvem (Marca de Nuvem Pública) ou Plataforma de Nuvem (Tecnologia de Nuvem) no qual os serviços estiverem sendo executados (por exemplo, AWS Certified Solutions Architect,OpenStack Solution Architect, Professional Cloud Architect, Azure Solutions Architect, VMWare Solution Architect, etc.);

14.14.10.2. Possuir certificação ou experiência profissional de Arquiteto de Soluções, ou papel equivalente, relacionados à ferramenta de Gestão de nuvem provida pela CONTRATADA.

14.14.11. Em casos de substituição do provedor que integra a solução, a CONTRATADA

terá o prazo de até dois meses para integrar ao atendimento da CONTRATANTE um novo profissional com a devida capacidade comprovada no Provedor ou Plataforma de Nuvem em questão que trata a letra a do Item anterior.

14.14.12. Caberá ao Arquiteto de Soluções a análise e definição dos cenários apropriados, execução dos procedimentos de configuração, migração/implantação, testes, colocação em produção e acompanhamento/monitoramento do serviço em produção, durante a execução do contrato.

14.14.13. A CONTRATADA deverá comprovar a qualificação citada no Item 14.14.10 por meio de certificações, carteira de trabalho assinada, contrato de prestação de serviço ou documentos correlatos.

14.14.14. A CONTRATADA deverá comprovar contar com o (s) profissional (is) que trata o Item 14.14.10 ematé 10 (dez) dias úteis da assinatura do contrato.

14.14.15. São premissas básicas das atividades realizadas pelos Arquitetos de Soluções:

14.14.15.1. As aplicações da CONTRATANTE provisionadas em nuvem impactadas por estas atividades devem se manter portáveis entre o provedor contratado e eventual provedor já existente no ambiente da CONTRATANTE, podendo ter seu provisionamento e configuração das topologias correspondentesautomatizada;

14.14.15.2. As aplicações da CONTRATANTE provisionadas em nuvem impactadas por estas atividades devemter suas Matrizes de Riscos e Planos de Saída criados e ou atualizados pelos Arquitetos responsáveis pelasatividades;

14.14.15.3. O desacoplamento e o reuso da automação da inteligência de provisionamento e configuração de infraestrutura virtual das Aplicações da CONTRATANTE em Nuvem devem ser perseguidos desde o desenho de arquitetura até a operação das Aplicações, por meio da utilização e/ou da criação de componentes reusáveis da ferramenta de gestão de nuvem.

14.14.16. As tarefas de Planejamento/Criação/Diagnóstico; Execução/Alteração/ Implantação e Exclusão referentes aos serviços técnicos especializados serão cobradas com base em cada solicitação atendida.

14.14.17. Solicitações que possuam complexidade alta poderão ser decompostas em módulos menores para fins de solicitação. A CONTRATANTE decidirá em conjunto com a CONTRATADA quais solicitações poderão sersubdivididas.

14.14.18. Ao final do contrato, a CONTRATADA será responsável pelo processo de migração de infraestrutura para futura operação dos serviços técnicos especializados, garantindo o funcionamento e níveis de serviços das aplicações e infraestruturas de produção. Esta demanda será realizada através da contratação de Horas.

14.14.19. A relação dos serviços técnicos especializados do objeto da presente contratação serão prestados pelaCONTRATADA, e não pelo provedor.

14.14.20. A CONTRATADA quando demandada na criação de ambientes, implementação de soluções ou serviços que envolvam estruturas de IaaS, deve comprovar a utilização racional dos recursos ofertados, evitando assim desperdícios em Infraestrutura subutilizada. Cada arquitetura ou projeto será implementado e monitorado mensalmente, durante a execução do contrato, e caso haja a necessidade de alteração da infraestrutura para otimização de recursos, esses serão realizados sem ônus para a CONTRATANTE

14.15. SERVIÇOS DE COMPUTAÇÃO EM NUVEM

14.15.1. A CONTRATADA atuará como representante (integrador) de um provedor de serviços de computação em nuvem (doravante denominado provedor), em conformidade com as características básicas e definições dispostasneste Termo de Referência, que atenda todos os serviços do APÊNDICE 4 -SERVIÇOS DE COMPUTAÇÃO EM NUVEM deste Termo de Referência, disponibilizando-os à CONTRATANTE, mediante demanda, durante a execução do contrato.

14.15.2. Todos os serviços apresentados no APÊNDICE 4 -SERVIÇOS DE COMPUTAÇÃO EM NUVEM somente serão aceitos se forem parte da lista de serviços da nuvem do provedor oferecido pela CONTRATADA. Não serão aceitas provisões de serviços por meio de instalação de software ou máquinas virtuais para a sua prestação, caso esses serviços não integrem o conjunto de soluções oferecidas no catálogo da nuvem ofertada e não possamser contabilizados diretamente pelo provedor.

14.15.3. A CONTRATADA deve comprovar, no momento da assinatura do contrato, ser empresa autorizada acomercializar os serviços. Esta comprovação deverá ser feita por meio de declaração do provedor.

14.15.4. A CONTRATADA deverá disponibilizar uma conta no provedor em nome da CONTRATANTE, por meio da qual serão provisionados os serviços descritos na APÊNDICE 4 - SERVIÇOS DE COMPUTAÇÃO EM NUVEMdeste Termo de Referência, no transcorrer da execução do contrato.

14.15.5. Esta conta deverá permitir que a CONTRATANTE delegue à CONTRATADA o acesso aos recursos em nuvem disponíveis para execução dos serviços técnicos especializados descritos neste Termo de Referência.

14.15.6. A dinâmica do processo inclui etapas de registro da demanda, análise e definição dos cenários apropriados, aprovação pela CONTRATANTE, execução dos procedimentos de configuração, migração/implantação, testes, homologação (CONTRATANTE), colocação em produção, acompanhamento, bilhetagem e faturamento dos serviços mensalmente, durante a execução do contrato.

14.15.7. O provedor disponibilizado pela CONTRATADA deverá fornecer todos os serviços listados no APÊNDICE 4-SERVIÇOS DE COMPUTAÇÃO EM NUVEM, de acordo com as descrições e níveis mínimos de serviçorespectivos.

14.15.8. Os serviços descritos no APÊNDICE 4 -SERVIÇOS DE COMPUTAÇÃO EM NUVEM

deverão ser executados em território nacional, o que inclui armazenar os dados e informações da CONTRATANTE em datacenters instalados fisicamente no Brasil, incluindo replicação e cópias de segurança (backups), de modo que a CONTRATANTE disponha de todas as garantias da legislação brasileira enquanto tomadora do serviço e responsável pela guarda das informações armazenadas em nuvem.

14.15.9. Todas as ferramentas, soluções, software e scripts fornecidos pela CONTRATADA deverão ser executados em infraestrutura da CONTRATANTE ou no próprio provedor de nuvem, a ser definido pela CONTRATANTE.

14.15.9.1. Sob nenhuma hipótese a CONTRATANTE arcará com custos relacionados ao direito de uso das ferramentas.

14.15.9.2. A CONTRATANTE não ficará responsável pela instalação, manutenção e suporte continuado de tais ferramentas, nem emitirá ordens de serviço para esses fins, devendo essa ser uma das responsabilidades da CONTRATADA, durante a execução do contrato.

14.15.9.3. Ao final do contrato, o direito de uso das ferramentas deverá ser de propriedade da CONTRATATANTE.

14.15.10. O provedor deve disponibilizar serviços de autoscaling, permitindo que soluções tenham acesso automático a maior quantidade de recursos computacionais, em função da demanda.

14.15.11. APÊNDICE 02 – ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO E PENALIZAÇÕES APLICÁVEIS são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos com a finalidade de aferir e avaliar fatores como qualidade, desempenho e disponibilidade dos serviços. O NMS de disponibilidade das instâncias deve ser igual ou superior a **99,50%** para cada período de 1 mês.

14.15.12. A CONTRATADA deve oferecer calculadora ou simulador público de preços para cada item do APÊNDICE 4 -SERVIÇOS DE COMPUTAÇÃO EM NUVEM para o provedor que integra a solução.

14.15.13. Quando houver alteração na forma de contratação de on-demand para upfront, não poderá haver qualquer tipo de alteração na infraestrutura.

14.15.14. Ao final do período de utilização dos recursos na modalidade upfront, a máquina virtual será automaticamente considerada on-demand.

14.15.15. A CONTRATANTE poderá solicitar, durante a execução do contrato, ativação de serviços de computação em nuvem contratados, quando couber e for tecnicamente viável, para aplicações publicadas na internet que estejam sob a sua gestão e que estejam em ambiente diverso dos ambientes do provedor.

14.15.16. Todos os dados decorrentes de serviços solicitados pela CONTRATANTE à CONTRATADA e operacionalizados no provedor serão de propriedade apenas da CONTRATANTE, a

quem deverá ser assegurado acesso irrestrito a qualquer momento do contrato. Durante todo o contrato, e particularmente ao final desse, independente da razão que tenha motivado o seu término, a CONTRATADA repassará à CONTRATANTE todas as informações necessárias à operação futura dos serviços em nuvem.

14.15.17. A CONTRATADA deverá fornecer, durante a execução do contato, e quando for previamente solicitado pela CONTRATANTE, backup full de 24 em 24 horas e transacional de no máximo de dez em dez minutos, backup das aplicações, dados e scripts de configuração que estiverem disponíveis em nuvem, o que inclui as imagens das máquinas virtuais de aplicação, cópias dos dados armazenados em dispositivos de armazenamento em nuvem, cópias dos bancos de dados que fazem parte das topologias das aplicações da CONTRATANTE provisionadas em nuvem ou que fazem parte de topologias híbridas de aplicações.

14.15.18. Todos os serviços prestados pela CONTRATADA devem ser realizados de modo que as aplicações da CONTRATANTE provisionadas na nuvem, afetadas direta ou indiretamente por estes serviços, sejam portáveis para outros provedores, sem nenhuma possibilidade de aprisionamento (lock-in).

14.15.18.1. Para o cumprimento do disposto no Item 14.14.22 deverá ser utilizada a ferramenta de gestão de nuvem provida pela CONTRATADA de acordo com os requisitos definidos neste Termo de Referência.

14.15.18.2. Caso seja tomada a decisão de utilizar qualquer serviço, protocolo ou ferramenta que torne uma ou mais aplicações da CONTRATANTE não portáveis para outros provedores de nuvem, nas Matrizes de Riscos e nos Planos de Saída correspondentes deverão ser considerados os riscos inerentes a esta decisão e também indicadas alternativas para que estas aplicações possam, em caso de necessidade, serem reprovisionadas em outros provedores de serviços em nuvem e/ou Infraestruturas.

14.15.18.3. Será de responsabilidade da CONTRATADA garantir a portabilidade das aplicações para outros provedores, incluindo a definição de mecanismos, padrões e protocolos, desde que autorizados formalmente pela CONTRATANTE.

14.15.19. No momento em que for estudada a operação dos serviços em nuvem após o término da execução do contrato, será facultado à CONTRATANTE e à CONTRATADA propor a substituição do provedor. Tal proposição deverá ser acompanhada de estudo de viabilidade que comprove existir no mercado outros provedores que atendam às condições deste Termo de Referência, de modo que não haja modificações no objeto da contratação. A substituição só poderá ocorrer mediante acordo mútuo entre CONTRATANTE e CONTRATADA, considerando que toda a migração dos sistemas e infraestrutura seja feita pela CONTRATADA sem nenhum ônus para a CONTRATANTE.

14.15.20. Todos os serviços prestados pelo provedor de nuvem devem ser implementados de modo a serem capazes de migrar para outro provedor de nuvem que a CONTRATADA represente,

com o objetivo de evitar lock-in. Por essa razão, não deverão ser utilizados serviços, protocolos ou ferramentas que sejam nativas de apenas um provedor de nuvem, salvo quando justificável tecnicamente. A decisão de utilizar qualquer serviço, protocolo ou ferramenta que torne o serviço prestado pelo provedor de nuvem não migrável para outro provedorde nuvem só poderá ser tomada pelo IPREM.

14.16. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO E COMPUTAÇÃO EM NUVEM

14.16.1. O modelo de execução do objeto proposto envolve abertura de ordens de serviço que contemplam serviços prestados pelo provedor, os demais serviços técnicos especializados são prestados diretamente pela CONTRATADA, que deve combinar os serviços do provedor com seu conhecimento técnico de modo a entregara solução demandada pela CONTRATANTE.

14.16.2. Se necessário, para os chamados de planejamento/criação/diagnóstico e de execução/alteração/implantação ouexclusão, a CONTRATADA poderá agendar reunião presencial ou virtual com a CONTRATANTE para tratar da demanda solicitada;

14.16.3. Nesse caso, a reunião deverá ocorrer em até dez horas úteis após o contato de que trata o Item anterior;

14.16.4. No caso de reunião virtual, a CONTRATADA será responsável por prover a infraestrutura tecnológica dela, restando à CONTRATANTE a responsabilidade por prover terminal de acesso à internet com capacidade de reprodução de áudio e vídeo;

14.16.5. A contagem do prazo para execução do serviço terá início no dia útil subsequente ao da realização da reunião;

14.16.6. Após a execução dos serviços, A CONTRATANTE realizará a análise dos serviços implementados, para verificar se estão em conformidade com o plano de arquitetura. Caso contrário, solicitará à CONTRATADA querefaça os serviços, conforme avaliação da equipe técnica da CONTRATANTE, que poderá ocorrer com ou sem suspensão e/ou reinício de contagem de prazo. Durante a análise realizada pela CONTRATANTE, o prazo da CONTRATADA poderá ser suspenso;

14.16.7. A CONTRATANTE poderá solicitar à CONTRATADA demanda de execução/alteração/implantação ou exclusão sem que tenha existido correspondente demanda de planejamento/criação/diagnóstico. Sendo assim, a demanda de execução/alteração/implantação ou exclusão poderá ter como fonte algum plano de arquitetura elaborado pela CONTRATADA em chamado prévio planejamento/criação/diagnóstico ou plano de arquitetura elaborado por servidor da CONTRATANTE. A fonte da demanda deverá fazer parte da ordem de serviço de execução/alteração/implantação ou exclusão.

14.16.8. Em qualquer situação de mudança deve ser encaminhada uma notificação à CONTRATANTE, contendo as informações de registro, para endereço de email previamente designado, inclusive quando houver mudança de status interrompendo a contagem de APÊNDICE 02 – ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO E PENALIZAÇÕES APLICÁVEIS;

14.16.9. As ordens de serviço somente podem ser concluídas e/ou fechadas após homologação e aceite da CONTRATANTE

14.17. ESTIMATIVA DO SERVIÇO COMPUTAÇÃO EM NUVEM

Descrição do Serviço	**Unidade**	**Quantidade**	**Previsão Mensal**	**Previsão 36 Meses**
Máquina Virtual Windows - provisionado com 1 vCPU e 4 GB de memória RAM	Instância/hora	1	730	26280
Máquina Virtual Windows - provisionado com 2 vCPU e 8 GB de memória RAM	Instância/hora	2	1460	52560
Máquina Virtual Windows - provisionado com 4 vCPU e 16 GB de memóriaRAM	Instância/hora	5	3650	131400
Máquina Virtual Windows - provisionado com 8 vCPU e 32 GB de memóriaRAM	Instância/hora	1	730	26280
Serviço de Armazenamento de Blocos (SSD) 100gb	Gigabyte/hora	3	2190	78840
Tráfego de Saída da Rede 100gb	Gigabyte/hora	10	7300	262800
Serviço de Armazenamento de backups 100gb	Gigabyte/hora	3	2190	78840
Serviço de Banco de Dados Relacional Gerenciado MySQL	Unidade/hora	1	730	26280
Serviço de Banco de Dados Relacional Gerenciado PostgreSQL	Unidade/hora	1	730	26280
Serviço de Banco de Dados Relacional Gerenciado SQL Server	Unidade/hora	1	730	26280
			20440	**735840**

14.17.1. O quantitativo supracitado, a ser consumido em um intervalo temporal de 36 meses, é estimativo, e correspondeao somatório total dos serviços de computação em nuvem previsto na execução do objeto.

14.18. Definição de mecanismos formais de comunicação a serem utilizados para troca de informações entre acontratada e a Administração:

Instrumento	Objetivo
Ata de Reunião	Apresentação, contextualização, definição de atividades, metas e objetivos, identificação deriscos e problemas.
Ofícios e E-mails	Estabelecer um canal de comunicação entre a CONTRATADA e o IPREM para tratamento deassuntos gerais e de interesse recíproco.
Ordem de Serviço	Solicitação formal de prestação de serviço
Contato de Abertura deChamado	Comunicação formal de ocorrência visando a correção de problemas detectados.
Forma	Toda a comunicação entre a Administração Pública e a CONTRATADA deverá ser sempre formalcomo regra, exceto em casos excepcionais que justifiquem outro canal de comunicação.

14.19. Da operacionalização da comunicação:

14.19.1. O canal de comunicação entre o IPREM e a CONTRATADA, para assuntos relacionados à gestão e fiscalização contratual, ocorrerá preferencialmente por meio do PREPOSTO, que é o representante da CONTRATADA junto ao IPREM. O preposto poderá ser contatado mesmo fora do horário de expediente, sem que com isso ocorraqualquer ônus extra para o Órgão.

14.19.2. A comunicação entre o IPREM e a CONTRATADA se dará preferencialmente de forma escrita, sempre que se entender necessário o registro de ocorrência relacionada com a execução do contrato, nas formas relacionadasno item abaixo.

14.20. Mecanismos Formais de Comunicação Entre a CONTRATANTE e CONTRATADA:

Documento	Função	Emissor	Destinatário	Periodicidade
Ofício	Informações diversas	CONTRATANTE/CONTRATADA	CONTRATANTE/CONTRATADA	Sempre que necessário
E-mail	Informações diversas	CONTRATANTE/CONTRATADA	CONTRATANTE/CONTRATADA	Sempre que necessário
Ordem de Serviço	Resolução de problemas técnicos	CONTRATANTE	CONTRATADA	Sempre que necessário
Ferramenta de Requisições de	Resolução de			Sempre que

Serviço e Gestão de TIC	problemas técnicos	CONTRATANTE	CONTRATADA	necessário
Ata de Reunião	Informações diversas	CONTRATANTE/CONTRATADA	CONTRATANTE/CONTRATADA	Sempre que necessário

14.20.1. A CONTRATADA deverá dispor de serviço de e-mail próprio, no qual serão criadas as contas dos prestadores de serviços que atuarão neste contrato. O IPREM não fornecerá endereços de e-mail para os colaboradores e esses deverão ter à disposição e-mails de sua empresa para a designação de atividades do contrato, através de distribuição pela ferramenta de requisição ou através de ordem de serviço diretamente repassada ao PREPOSTOpelo IPREM. As atas de reunião deverão ser redigidas por colaborador do IPREM.

14.21. Da reunião inicial e avaliação:

14.21.1. Após a assinatura do contrato, o IPREM convocará reunião inicial com a CONTRATADA para alinhamento de expectativas, a ser realizada no prazo máximo de 5 (cinco) dias, contados da data de assinatura do contrato. Areunião deverá contar com a participação, no mínimo, da equipe do IPREM e da CONTRATADA. Como formade verificar os serviços prestados e analisar os resultados dos indicadores frente às metas definidas, poderão ser programadas reuniões periódicas de avaliação.

14.21.2. O IPREM deverá elaborar a Ata de Reunião e o encaminhamento desta integrará os registros de gestão contratual.

14.21.3. Os eventuais desvios detectados serão registrados como "não-conformidades" e serão avaliadas e discutidas com a CONTRATADA que deverá apresentar um **Plano de Correção de "Não-Conformidade"** indicando, inclusive e quando for o caso, um Cronograma de Ação para a sua correção.

14.22. Quantificação, estimativas, volumes e demais informações para dimensionamento

14.22.1. As informações relacionadas à volumetria de chamados e outros detalhamentos para apoio no dimensionamento da força de trabalho necessária para atendimento dos serviços mencionados neste Termo de Referência se encontram no APÊNDICE 3 - ARQUITETURA TECNOLÓGICA E VOLUMETRIAS.

14.23. Forma de pagamento, que será efetuado em função dos resultados obtidos:

14.23.1. A prestação dos serviços será remunerada no formato de valor mensal, que será calculado conforme efetiva execução dos serviços, pela garantia de disponibilidade, manutenção, sustentação e atualização dos serviços quecompõem a infraestrutura de tecnologia da informação e comunicações e o suporte técnico do IPREM, condicionada ao alcance de metas de desempenho. Quaisquer sanções ou

multas estarão intrinsecamenterelacionadas aos resultados obtidos pela prestação dos serviços.

14.23.2. Nesse modelo, o valor total dos serviços é estabelecido quando da contratação, porém o valor mensal a ser faturado é calculado com base nos resultados (indicadores de nível de serviço) alcançados pela CONTRATADAna prestação do serviço. Portanto, os valores apresentados nas planilhas de composição de custos e formação de preços, quando da apresentação de propostas, correspondem aos **valores máximos a serem faturados na hipótese de a CONTRATADA atingir a meta exigida em todos os indicadores.**

14.23.3. **Não há previsão de bônus ou pagamentos adicionais** para os casos em que a CONTRATADA superar as metas previstas, ou caso seja necessária à alocação de maior número de profissionais para o alcance das metas. A superação de uma das metas não poderá ser utilizada para compensar o não atendimento de outras metas no mesmo período, bem assim o não atendimento da mesma meta em outro período.

14.23.4. O valor do pagamento será aquele condizente ao valor mensal integral, conforme definido no contrato, descontadas as glosas, consoante gradação prevista em tabelas em que para cada inadimplemento foram atribuídos pontos. As tabelas referenciadas neste subitem constam no APÊNDICE 02 – ACORDO DE NÍVEIS DESERVIÇO E PENALIZAÇÕES APLICÁVEIS

14.23.5. O IPREM realizará a avaliação do nível de atendimento dos serviços contratados, utilizando-se os indicadoresdefinidos nos Indicadores de Nível de Serviço, e calculará a Nota Mensal de Avaliação – NMA, para cada item docontrato isoladamente, considerando a soma dos pontos perdidos de acordo com as tabelas de pontuação para glosas. Os cálculos e indicadores referentes a Nota Mensal de Avaliação estão definidos no item **11.8.16 Mediçãoe Pagamento Mensal dos Serviços Prestados.**

14.23.6. O detalhamento dos indicadores de nível de serviço, abatimentos relacionados à Nota Mensal de Avaliação – NMA, penalizações e seus respectivos pontos, constam no APÊNDICE 02 – ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO E PENALIZAÇÕES APLICÁVEIS

14.23.7. Os **Serviços Especializados em Tecnologia da Informação e Comunicação**, serão remunerados por intermédio de Horas **– Unidade de Serviços Técnicos** e avaliados conforme os indicadores de nível de serviço previstos no APÊNDICE 02 – ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO E PENALIZAÇÕES APLICÁVEIS, sendo que quaisquer sanções ou multas estarão intrinsecamente relacionadas aos resultados obtidos pela prestação dos serviços.

14.23.8. O valor mensal a ser pago para os serviços de **suporte técnico níveis I, II e III** será calculado conforme a efetiva execução dos serviços, aplicados os descontos relativos aos eventuais descumprimentos dos níveis de serviço (NMS), bem como das demais obrigações contratuais. **Assim, o valor mensal a ser pago pelo serviço** será calculado com base na fórmula abaixo:

14.23.9. Fórmula:

$$Remuneração\ Mensal = [\ Valor\ Mensal \times Ajuste\ de\ Nível\ de\ Serviço\ ]$$

Onde:

Remuneração Mensal = Valor mensal a ser pago à CONTRATADA.

Valor Mensal = Valor mensal estabelecido em contrato.

Ajuste Nível de Serviço = 100% menos o Abatimento (percentual de redução/glosa) a ser aplicada em razão do não atingimento dos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos específicos para os serviços de Nível I, II e III, conforme APÊNDICE 02 – ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO E PENALIZAÇÕES APLICÁVEIS

14.23.10. O valor mensal a ser pago para os serviços especializados será calculado conforme a efetiva execução dos serviços, aplicados os descontos relativos aos eventuais descumprimentos dos níveis de serviço (NMS), bemcomo das demais obrigações contratuais. **Assim, o valor mensal a ser pago pelo serviço será calculado com base na fórmula abaixo:**

$$Remuneração\ Mensal = (Volume\ de\ Horas \times Valor\ Hora\ Contrato) \times Ajuste\ de\ Nível\ de\ Serviço$$

Onde:

Remuneração Mensal = Valor mensal a ser pago à CONTRATADA **(Caso haja demanda). Volume de Horas =** Volume de Horas constante da Ordem de Serviço aprovada pelo IPREM. **Valor Hora Contrato =** Valor unitário contratual da Hora.

Ajuste Nível de Serviço = 100% menos o Abatimento (percentual de redução/glosa) a ser aplicada em razão do não atingimento dos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos específicos para os serviços especializados, conforme APÊNDICE 02 – ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO E PENALIZAÇÕES APLICÁVEIS

14.23.11. O pagamento de cada parcela será efetuado em nome da CONTRATADA, mediante ordem bancária em conta corrente ou por meio de ordem bancária para pagamento de faturas com código de barras, até 15 (quinze) dias a contar do atesto da Nota Fiscal, observado Art. 40 Inc. XIV, "a" da Lei 8.666/1993, por servidor designadopara a fiscalização do contrato.

14.23.12. A apresentação da Nota Fiscal/Fatura deverá ocorrer no prazo de 10 (dez) dias, contado da data finaldo período de adimplemento da parcela da contratação a que aquela se referir.

14.23.13. O pagamento só será autorizado depois de efetuado o "atesto", pelo servidor competente, condicionado este ato à verificação da conformidade da Nota Fiscal/Fatura apresentada em relação aos serviços efetivamente prestados e aos materiais empregados.

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

para o IPREM.

14.23.15. Nos termos da Instrução Normativa n° 06, de 2013, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:

14.23.15.1. Não produziu os resultados acordados;

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

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

14.23.16. A retenção dos créditos prevista no item anterior, para o caso de compensação por perdas e danos, é preferível à execução da garantia, que, nestes casos, só terá lugar na medida em que os créditos da CONTRATADA forem inferiores aos valores devidos ao IPREM.

14.23.17. O valor da retenção ou glosa, nos casos de rescisão contratual, será apurado e discutido em procedimento administrativo que garanta a ampla defesa e o contraditório à CONTRATADA. Após o final do processo, será efetuada a devida compensação entre os créditos e débitos da CONTRATADA, na forma do art. 368 do Código Civil.

14.23.18. Enquanto não se concluir o procedimento previsto no item precedente, o IPREM está autorizado a reter, cautelarmente, a importância que garanta o ressarcimento ao patrimônio público dos prejuízos causados pela CONTRATADA.

14.23.19. O valor da retenção ou glosa, nos inadimplementos parciais que não gerem a rescisão do contrato, será definida pelo Gestor do Contrato, que discriminará os prejuízos causados naquele respectivo mês da fatura, fundamentando tecnicamente a adoção da medida, não estando, todavia, dispensada a aprovação e decisão da autoridade competente.

14.23.20. A CONTRATADA poderá discutir os valores retidos ou glosados pelo IPREM na forma do subitem anterior, como garantia do contraditório e ampla defesa, sem prejuízo da efetivação da medida. Caso se constate que o IPREM reteve valor a maior, haverá a respectiva compensação na fatura seguinte à decisão que constatar tal ocorrência.

14.23.21. A retenção ou glosa pode ser aplicada cumulativamente com qualquer outra sanção administrativa prevista neste documento ou no futuro contrato, inclusive a pena de multa, em relação à mesma conduta da CONTRATADA.

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

14.23.23. Antes de cada pagamento à CONTRATADA, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.

14.23.24. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da

CONTRATADA, será providenciadasua notificação, por escrito, para que, no prazo de 10 (dez) dias, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do IPREM.

14.23.25. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o IPREM deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da CONTRATADA, bemcomo quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

14.23.26. Persistindo a irregularidade, o IPREM deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nosautos do processo administrativo correspondente, assegurada à CONTRATADA a ampla defesa.

14.23.27. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, em especiala prevista no art. 31 da Lei nº 8.212, de 1993.

14.23.28. A CONTRATADA regularmente optante pelo Simples Nacional, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionadoà apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

15. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

15.1. Inspeções e Diligências

15.1.1. A CONTRATANTE se reserva o direito de, a qualquer tempo, realizar diligenciamento no ambiente físico da CONTRATADA ou solicitar quaisquer documentações complementares visando aferir se todas as obrigações deordem técnica, pessoal qualificado, operacional ou administrativa, bem como se as manutenções das condições de habilitação estão sendo cumpridas.

15.2. Termo de Recebimento Provisório e Definitivo

15.2.1. O objeto deste Termo de Referência será dado como recebido de acordo com os artigos 73 a 76 da Lei 8.666/93, neste caso, no que couber, mediante termos de aceite.

15.2.2. Os trabalhos serão acompanhados e auditados por profissionais da CONTRATANTE, que se certificarão do atendimento dos objetivos definidos e da conformidade com as normas e melhores práticas pertinentes.

15.2.3. Deverá a CONTRATADA adotar práticas de sustentabilidade ambiental na execução do objeto, quando couber,conforme disposto na Instrução Normativa nº 01/2010, de 1º de janeiro de 2010, do Ministério do Planejamento,Desenvolvimento e Gestão.

15.2.4. Os serviços contratados deverão obedecer aos níveis mínimos de serviços especificados.

15.2.5. Mediante termo, os serviços serão recebidos:

15.2.6. **PROVISORIAMENTE**, pelo(s) servidor(es) responsável(eis) designado pela

CONTRATANTE para acompanhamento e fiscalização, mediante termo circunstanciado, assinado pelas partes em até **15 (quinze) dias do recebimento pela CONTRATANTE.**

15.2.6.1. O CONTRATANTE emitirá TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO referente à OS entregue pela CONTRATADA.

15.2.6.2. As OS's deverão ser entregues para análise pela CONTRATANTE. Caso sejam reprovadas, a CONTRATADA deverá, após a notificação da CONTRATANTE, realizar os ajustes necessários para torná-los aderentes às especificações técnicas, sem prejuízo de aplicação de penalidades previstas contratualmente.

15.2.6.3. A CONTRATANTE realizará a avaliação das OS's concluídas e entregues conforme prazo especificado, contado a partir da data da entrega da etapa pela CONTRATADA.

15.2.6.4. O IPREM rejeitará, no todo ou em parte, os serviços e fornecimentos executados em desacordo com o disposto neste documento. Se, após o **recebimento provisório**, constatar-se que os serviços e fornecimentos foram executados em desacordo com o especificado, com defeito ou incompleto, os responsáveis do IPREM notificarão, por escrito, à CONTRATADA, interrompendo-se os prazos de recebimento e ficando suspenso o pagamento até que seja sanada a situação.

15.2.6.5. A entrega do serviço pela CONTRATADA, e o recebimento pela CONTRATANTE, não implica sua aceitação definitiva.

15.2.7. **DEFINITIVAMENTE**, pelo(s) servidor(es) responsável(eis) designado(s) pela CONTRATANTE, mediante termo circunstanciado, assinado pelas partes, **após o decurso do prazo de observação ou vistoria que comprove a adequação do objeto aos termos contratuais**, observando o disposto no art. 69 da Lei nº 8.666/93.

15.2.7.1. O Gestor do Contrato emitirá **TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO** referente às OS's concluídas e entregues. Isso ocorrerá após avaliação de conformidade, verificação de que os artefatos estão de acordo com as especificações técnicas estabelecidas na OS, Níveis de Serviços e demais condições contratuais.

15.2.7.2. Os artefatos das etapas poderão ser provisoriamente recebidos pela CONTRATANTE quando contiverem erros ou impropriedades de pequena monta que não sejam considerados impeditivos de recebimento.

15.2.8. O Gestor do Contrato emitirá TERMO DE RECUSA em caso de verificação de erros ou impropriedades impeditivas de recebimento dos artefatos.

15.2.9. Em caso de serviço entregue em desconformidade com o especificado será determinado um prazo para que a CONTRATADA faça a correção. Este prazo iniciar-se-á a partir da data da emissão do mencionado termo de recusa. A Contratada ficará obrigada a corrigir, às suas

expensas, o item do objeto que for recusado.

15.2.10. A CONTRATADA deverá promover as correções necessárias dentro do prazo máximo estabelecido nos Níveis Mínimos de Serviços. Caso esse prazo já tenha sido extrapolado, a CONTRATADA sujeitar-se-á às penalidades previstas contratualmente.

15.2.11. No caso de entregas em não conformidade, a contagem dos prazos aqui estabelecidos será reiniciada a contar da data do saneamento das ressalvas pela CONTRATADA, devidamente certificadas pelo Fiscal do Contrato.

15.2.12. Finda a etapa de recebimento, a CONTRATANTE lavrará o TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO.

15.2.13. O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil pela solidez e segurança do fornecimento, nem a ético-profissional pela perfeita execução do Contrato, dentro dos limites estabelecidos em Lei.

16. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA DE PREÇOS

16.1. A licitação será julgada pelo critério de **menor preço**, na forma prevista no art. 45, § 1º, da Lei nº 8.666/93.

16.2. A licitante deverá, na forma expressa do sistema eletrônico, consignar o valor do serviço, observado modelo de proposta de preços definido no Edital.

16.3. Nos preços cotados pela licitante deverão estar inclusas todas as despesas legais incidentes (impostos, taxas, fretes, mão-de-obra, entrega e outros insumos que os compõe), nada sendo lícito pleitear ao CONTRATANTE posteriormente a esse título.

16.4. A apresentação da proposta implicará plena aceitação, por parte do proponente, das condições estabelecidas neste Termo.

16.5. As propostas deverão ser apresentadas com prazo mínimo de validade de 60 (sessenta) dias.

16.6. A proposta de preços deverá ser apresentada digitada em papel timbrado da empresa ou em mídia eletrônica, com redação na língua portuguesa, sem emendas, rasuras, borrões não ressalvados, acréscimos ou entrelinhas, devidamente datada e assinada, e conter expressamente:

16.6.1. Declaração de que está legalmente estabelecido e que explora ramo de atividade pertinente e compatível com o objeto deste Termo de Referência e seus anexos;

16.6.2. O nome empresarial, o CNPJ, colocando o número do Edital, dia e hora, endereço completo, o número do telefone e endereço eletrônico, bem como o número de sua conta corrente, o nome do banco e a respectiva agência onde deseja receber seus créditos;

16.7. A falta de qualquer uma das declarações exigidas na entrega da proposta poderá ensejar a desclassificação da empresa proponente.

16.8. O valor unitário máximo aceitável para os itens previstos na contratação está previsto no ANEXO III - VALORES MÁXIMOS ADMISSÍVEIS.

17. DA EXEQUIBILIDADE

17.1. Será desclassificada a proposta com valor global inferior a 30% da média dos preços ofertados para o lote, nos termos do §5º, do art. 29 da IN nº 02/2008.

17.2. Tendo em vista a repercussão do reconhecimento da inexequibilidade de determinada proposta, o legislador previu a possibilidade de que o licitante, previamente à eventual desclassificação em razão de aparente preço inexequível, **possa demonstrar a exequibilidade de sua proposta.**

17.3. Tal possibilidade encontra-se também prevista no art. 48, inciso II, § 1º e tem aplicabilidade pacificamente reconhecidapelo Tribunal de Contas da União, conforme entendimento já consolidado na Súmula de nº 262 de seguinte teor: "O critério definido no art. 48, inciso II, § 1º, alíneas "a" e "b", da Lei nº 8.666/93 conduz a uma presunção relativa de inexequibilidade de preços, devendo a Administração dar à licitante a oportunidade de demonstrar a exequibilidade dasua proposta".

17.4. É entendimento do TCU a extensão do entendimento contido no dispositivo supracitado, ainda que para outras contratações, nos termos do Acórdão 0697/2006-Plenário:

"[VOTO] 10. No que se refere à inexequibilidade, entendo que a compreensão deve ser sempre no sentido de que a busca é pela satisfação do interesse público em condições que, além de vantajosas para a administração, contemplem preços que possam ser suportados pelo contratado sem o comprometimento daregular prestação contratada. Não é objetivo do Estado espoliar o particular. Por outro lado, cabe ao próprio particular a decisão acerca do preço mínimo que ele pode suportar.

11. Assim, no contexto da definição de critério para aferir inexequibilidade de preço, julgo que não há prejuízo à transparência e à lisura do certame valer-se dessa fórmula definida no art. 48, inciso II, § 1°, da Lei n° 8.666/93, ainda que para outras contratações de menor preço que não as relativas a serviços e obras de engenharia, uma vez que constitui mais um instrumento para verificação da exequibilidade do preço. Na verdade, esse dispositivo conduz a uma ***presunção relativa de inexequibilidade de preços. Isso porque sempre haverá a possibilidadede o licitante comprovar sua capacidade de bem executar os preços propostos, atendendo satisfatoriamente o interesse da administração.*****"**

17.5. Comprovação de que possui em seu quadro de funcionários pelo menos 50% do número de profissionais constantes naproposta do respectivo lote, exceto funcionário preposto, com remuneração salarial igual ou inferior aos salários declarados na proposta, obedecendo a mesma distribuição entre os perfis constantes no lote.

17.6. O enquadramento dos profissionais nos respectivos perfil declarado deverá obedecer aos mesmos requisitos de formação, experiência e capacitação exigidos no presente edital, bem como condições de comprovação de tais requisitos, com exceção da realização de entrevistas e aplicação de teste teórico-prático, indicados no APÊNDICE 01 – DOS PERFIS PROFISSIONAIS

18. DA VISTORIA

18.1. Será possibilitada ao licitante uma vistoria nos locais onde serão desenvolvidos os serviços, para conhecimento das condições ambientais e técnicas. **Diante da faculdade de realizar a vistoria**, as licitantes não poderão usar do argumento de não tê-la feito para justificar quaisquer falhas ou omissões em suas propostas, nem para se eximir de responsabilidades durante a vigência do contrato.

18.2. A vistoria constitui importante insumo para a elaboração das propostas pelas licitantes, uma vez que os detalhes do ambiente tecnológico podem influenciar os custos envolvidos no fornecimento dos serviços.

18.3. Nessa oportunidade, será apresentado aos licitantes o processo de trabalho a ser utilizado, bem como o ambiente técnicosobre o qual os serviços serão executados e as restrições de segurança às quais estarão submetidos durante a execuçãodo contrato.

18.4. Adicionalmente, durante a vistoria, serão sanadas eventuais dúvidas sobre a infraestrutura de referência do IPREM.

18.5. A vistoria técnica deverá ser agendada junto ao IPREM por meio do endereço eletrônico: fabiop@prefeitura.sp.gov.br.

18.6. A vistoria será realizada em dias úteis, das 9h às 11h e das 14h às 17h, com duração máxima de uma hora.

18.7. Serão aceitas as solicitações de agendamento de vistoria encaminhadas até 48 (quarenta e oito) horas antes da data e hora prevista para a realização do pregão.

18.8. As visitas serão agendadas até 24 (vinte e quatro) horas antes da data e hora prevista para o certame.

18.9. No ato da vistoria, o licitante assinará o TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO.

18.10. Após a vistoria, a licitante receberá uma Declaração de Vistoria, conforme modelo do DECLARAÇÃO DE VISTORIA E TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO, devidamente assinada pelo representante do IPREM.

19. ALTERAÇÃO SUBJETIVA

19.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observadospela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato.

20. GARANTIA CONTRATUAL DE EXECUÇÃO

20.1. Da garantia:

20.1.1. A CONTRATADA deverá apresentar individualmente, **no prazo de 20 (vinte) dias úteis** contados da data de assinatura do respectivo contrato, comprovante de garantia no montante correspondente a **5% (cinco por cento)do valor global do contrato** que será liberado somente após o término de sua vigência, cabendo-lhe optar por uma das modalidades de garantia previstas no art. 56, §

1º da Lei n° 8.666/93.

20.1.2. A garantia deverá vigorar durante todo o período de vigência contratual, **mantendo-se válida até 3 (três) meses após o término do contrato.**

20.1.3. A garantia somente será restituída à CONTRATADA após o integral cumprimento de todas as obrigações contratuais.

20.1.4. Havendo acréscimo ou supressão de serviços, a garantia será acrescida ou devolvida, guardada a proporção de5% (cinco por cento) sobre o valor resultante da alteração, conforme o art. 56 § 4.º, da Lei n.º 8.666/1993.

20.1.5. Se o valor da garantia for utilizado em pagamento de qualquer obrigação, inclusive indenização a terceiros, a CONTRATADA obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo de 5 (cinco) dias, contados da data em que fornotificada, pela CONTRATANTE.

20.1.6. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (setecentésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).

20.1.7. Caberá à CONTRATADA optar por uma das seguintes modalidades de garantia:

20.1.7.1. Caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública, devendo estes terem sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda;

20.1.7.2. Seguro-garantia;

20.1.7.3. Fiança bancária.

21. DA TRANSIÇÃO CONTRATUAL

21.1. Quando restarem 03 (três) meses antes da data do efetivo término do contrato de prestação dos serviços, a CONTRATADA deve prestar para a CONTRATANTE toda a assistência a fim de que os serviços continuem sendo prestados sem interrupção ou efeito adverso, e que haja uma transferência ordenada dos Serviços para a CONTRATANTE.

21.2. Em ocorrendo nova licitação, com mudança de fornecedor dos serviços, a CONTRATADA deverá repassar para a licitante vencedora do novo certame ou para técnicos da própria CONTRATANTE, por intermédio de eventos formais, os documentos necessários à continuidade da prestação dos serviços, bem como esclarecer dúvidas a respeito da prestação de serviço do contrato atual.

21.3. A falta de transferência de conhecimento caracterizará infração contratual, sujeitando a CONTRATADA às penalidades previstas na legislação vigente, no contrato e neste instrumento.

21.4. O fato de a CONTRATADA ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pela CONTRATANTE, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços, constituirá quebra de contrato, sujeitando-a as obrigações

em relação a todos os danos causados a CONTRATANTE por esta falha.

21.5. A CONTRATADA será responsável pela transição inicial e final dos serviços, absorvendo as atividades de forma a documentá-las minuciosamente para que os repasses de informações, conhecimentos e procedimentos, no final do contrato, aconteça de forma precisa e responsável.

21.6. A CONTRATADA compromete-se a fornecer para a CONTRATANTE toda a documentação relativa à prestação dosServiços que esteja em sua posse.

21.7. Ao final do contrato ou em caso de rescisão, a CONTRATADA deverá:

21.7.1. Devolver equipamentos e bens de propriedade da CONTRATANTE, incluindo, mas não limitado aos listadosnas cláusulas do contrato e os bens intangíveis, como software, descrição de processos e rotinas de diagnóstico.

21.7.2. Devolver documentação de processos, procedimentos, scripts desenvolvidos com ou para a CONTRATANTEdurante a prestação dos serviços.

21.7.3. Participar, em conjunto com a CONTRATANTE, sob sua solicitação, da consolidação do Plano deTransferência do Conhecimento

21.8. Entregar documentação contendo, no mínimo:

21.8.1. Mapa atualizado com topologia da rede.

21.8.2. Bases de dados de todos os softwares de gestão utilizados, em formatos abertos.

21.8.3. Base de dados de conhecimento atualizada.

21.8.4. Descritivo do estado geral (health-check) da rede, dos ativos, softwares e serviços, contemplando, no mínimo,configuração, versão, desempenho e status do ciclo de vida.

21.8.5. Plano de Transferência de Conhecimento consolidado.

21.9. Para os serviços de suporte técnico níveis I, II e III, na transição contratual, será previsto o pagamento pro rata, ou seja,de proporcionalidade do valor devido em função dos dias de operação continuada no mês, de modo que não haja interrupção nos serviços prestados**.**

22. MARGEM DE PREFERÊNCIA

22.1. Justificativa para Aplicação do Direito de Preferência (Lei Complementar nº 123/06 e Lei nº 8.428/91).

22.2. Conforme disposto no Decreto 7.174/2010, art. 1º, fica assegurada para esta contratação a atribuição das preferênciasprevistas no art. 3º da Lei no 8.248, de 23 de outubro de 1991, e na Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006.

23. CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO

23.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, devendo ser exercidos por um ou mais representantes da Contratante, especialmente designados, na forma dos arts. 67 e 73 da Lei nº 8.666, de 1993, e do art. 6º do Decreto nº

2.271, de 1997.

23.2. O representante da Contratante deverá ter a experiência necessária para o acompanhamento e controle da execução dosserviços e do contrato.

23.3. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termode Referência.

23.4. A execução dos contratos deverá ser acompanhada e fiscalizada por meio de instrumentos de controle, que compreendam a mensuração dos aspectos mencionados no art. 34 da Instrução Normativa MPDG nº 02, de 2008, quando for o caso.

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

23.6. O representante da Contratante deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei nº 8.666,de 1993.

23.7. O descumprimento total ou parcial das demais obrigações e responsabilidades assumidas pela Contratada ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 77 e 80 da Lei nº 8.666, de 1993.

23.8. As disposições previstas nesta cláusula não excluem o disposto no Anexo IV (Guia de Fiscalização dos Contratos de Terceirização) da Instrução Normativa nº 02, de 2008, aplicável no que for pertinente à contratação.

23.9. A fiscalização da execução dos serviços abrange, ainda, as rotinas previstas neste instrumento.

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

24

24. SANÇÕES E PENALIDADES

24.1. A CONTRATADA estará sujeita a sanções, em função dos indicadores abaixo da faixa estabelecida, conforme demonstrado no APÊNDICE 02 – INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO E PENALIZAÇÕES.

24.2. De forma similar ao estabelecido para os ajustes nos pagamentos a partir da aferição do Nível de Serviços, é possível que a CONTRATADA receba mais de uma sanção administrativa num

mesmo período de faturamento, de forma cumulativa conforme descrito neste Termo de Referência.

24.3. No caso de inexecução total ou parcial do contrato, o IPREM poderá, garantida a defesa prévia e o contraditório, rescindir o contrato e/ou aplicar as sanções administrativas previstas no art. 87 da Lei 8.666/93.

24.4. Normas para a rescisão antecipada:

24.4.1. Será declarada **INEXECUÇÃO TOTAL DO CONTRATO** caso a CONTRATADA acumule **04 (QUATRO) PENALIDADES DE MULTA durante a execução contratual.**

24.4.2. Em consequência poderá ocorrer rescisão unilateral do contrato, sem o prejuízo da aplicação de outras sanções administrativas, tais como: suspensão temporária de participar de licitação e de contratar com o IPREM;ou impedimento de licitar e contratar com a União, por prazo não superior a 05 (cinco) anos; ou declaraçãode inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação 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.

24.5. No processo de aplicação de penalidades e da incidência de multas em razão do Nível Mínimo de Serviço, é asseguradoo direito ao contraditório e à ampla defesa;

24.6. Os valores de multas não pagos serão descontados da garantia prestada pela CONTRATADA;

24.7. Se a multa aplicada for superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá a CONTRATADA peladiferença, que será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou cobrada judicialmente;

24.8. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF, e no caso de impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública, a LICITANTE será descredenciada por igual período, sem prejuízo de outras sanções previstasneste Termo de Referência e demais cominações legais;

24.9. A declaração de impedimento para licitar com a Administração Pública dar-se-á pela autoridade máxima do órgão CONTRATANTE, nos termos da Lei nº 8.666, de 1993;

24.10. Indicadores de Atendimento citados poderão sofrer alterações durante a vigência contratual, desde quenão configure descaracterização do objeto licitado e não ocasione acréscimo ou redução do valor contratual doserviço além dos limites de 25% permitidos pelo art. 65, § 1º, da Lei 8.666/1993;

24.11. A aplicação das sanções previstas no Termo de Referência deverá ser precedida de contraditório e ampla defesa.

25. VIGÊNCIA CONTRATUAL

25.1. O prazo de vigência contratual é de **36 (trinta e seis) meses**, contados a partir da data de assinatura do contrato, podendo ser prorrogado por igual período na forma do artigo 57, inciso II, da Lei n° 8.666/93.

25.2. O prazo acima referido terá início e vencimento em dia de expediente, excluído o primeiro e incluído o último, e terá validade e eficácia legal após a publicação do extrato deste contrato no Diário Oficial da União.

25.3. Em conformidade com o disposto no art. 36 da IN SLTI/MP n° 04/2014, a prorrogação do contrato será, dentre outrascondições, precedida de análise quanto à manutenção da necessidade da contratação e de pesquisa de mercado para que se verifique se as condições oferecidas pela CONTRATADA continuam vantajosas para a CONTRATANTE.

25.4. A pelo menos 90 (noventa) dias do término da vigência do contrato, a CONTRATANTE expedirá comunicado à CONTRATADA para que esta manifeste individualmente, dentro de 07 (sete) dias contados do recebimento da consulta, seu interesse na prorrogação do contrato. Se positiva a resposta, a CONTRATANTE providenciará, no devidotempo, o respectivo termo aditivo.

25.5. A resposta da CONTRATADA terá caráter irretratável, portanto não poderá, após se manifestar num ou noutro sentido, alegar arrependimento para reformular sua decisão. Eventual desistência da CONTRATADA após a assinatura do Termo Aditivo de prorrogação ou mesmo após sua expressa manifestação nesse sentido ensejará aplicação das sançõesadministrativas previstas.

25.6. Os serviços, objeto deste Termo, serão formalizados em Contrato Administrativo, estabelecendo em suas cláusulas ascondições para sua execução, os direitos e obrigações entre as partes, de acordo com os dispositivos normativos vigentes.

25.7. A equipe de Gestão do Contrato verificará anualmente a vantagem da permanência da contratação para a Administração. A verificação da vantagem da permanência da contratação ocorrerá antes que se exceda o período de 12 (doze) meses contabilizado a partir da data da assinatura do contrato administrativo ou da verificação da vantagem imediatamente anterior. A continuidade do contrato ocorrerá mediante o adimplemento das seguintes condições:

25.7.1. Se houver interesse da Administração.

25.7.2. Se a CONTRATADA demonstrar capacidade técnica e gerencial em cumprir o estabelecido.

25.7.3. Se a avaliação da qualidade do serviço realizado pela CONTRATADA for positiva, evidenciado pelas notasobtidas ao longo da execução contratual.

25.7.4. Se o preço praticado no contrato permanecer vantajoso para a Administração.

25.7.5. Se devidamente autorizada pela autoridade competente.

25.8. A permanência da contratação será justificada e motivada por escrito, e deverá constar do processo correspondente. Nas eventuais prorrogações contratuais, os custos não renováveis já pagos

ou amortizados no primeiro período da contratação serão eliminados como condição para a renovação.

25.9. No momento da prorrogação contratual, a CONTRATANTE irá assegurar de que os preços contratados continuam compatíveis com aqueles praticados no mercado, de forma a garantir a continuidade da contratação mais vantajosa, em relação à realização de uma nova licitação. A CONTRATANTE também verificará se as condições de habilitação exigidas no momento inicial da contratação ainda se manterão vigentes.

25.10. A partir da assinatura do contrato, passam a ser aplicáveis todos os termos de aditamento que vierem a ser celebrados e que importem em alteração de qualquer condição contratual, desde que sejam assinados por representantes legais das partes, observados os limites e as formalidades legais.

25.11. Do aditamento contratual:

25.11.1. A CONTRATADA obriga-se a aceitar, nas mesmas condições contratuais, e mediante Termo Aditivo, acréscimos e supressões que se fizerem necessários até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, de acordo com o parágrafo primeiro do artigo 65 da Lei Federal n° 8.666/1993.

25.11.2. O contrato somente sofrerá alterações por meio de Termo Aditivo, consoante disposto no artigo 65 da Lei Federal n° 8.666/1993.

26. DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO E FINANCEIRO E REAJUSTE

26.1. O preço consignado no Contrato, conforme previsto no Decreto nº 1.054, de 7/2/1994, será reajustado no que couber, para mais ou para menos, observado o **interregno mínimo de um ano**, contado a partir da **data limite para a apresentação da proposta,** desde que prorrogada a vigência do contrato, pela variação do **Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA/IBGE**, com base na seguinte fórmula:

$$R = [(I - Io) \times P] / Io$$

Em que:

26.2. Para o primeiro reajuste:

R= reajuste procurado

I = número índice relativo ao mês do reajuste

Io = número índice relativo ao mês da data limite para apresentação da proposta P= preço atual dos serviços

26.3. Para os reajustes subsequentes:

R = reajuste procurado

I = número índice relativo ao mês do novo reajuste

Io = número índice relativo ao mês do início dos efeitos financeiros do último reajuste efetuado P= preço do serviço atualizado até o último reajuste efetuado

26.4. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de 01 (um) ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

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

26.6. Os reajustes serão precedidos de solicitação da CONTRATADA.

27. REQUISITOS PARA ASSINATURA DE

27.1. A empresa declarada vencedora deverá apresentar no ato da assinatura de contrato a seguinte documentação complementar:

27.1.1. Documento emitido pelo provedor de serviços em cloud que comprove existência da parceria por pelo menos 6 (seis) meses, e que esteja válido.

27.1.2. Apresentação de toda documentação pertinente que comprove a efetiva realização de serviços de desenvolvimento de sistemas, aplicativos, softwares, e outros solicitados neste Termo de Referência, desenvolvidos pela empresa, inclusive com a utilização de cloud para sua execução.

27.1.3. Com tal exigência, espera-se ter como Contratada uma empresa reconhecida no mercado por seus profissionais e seus projetos, parceira dos fornecedores das principais tecnologias disponíveis no mercado, dado que teremos um contrato de extrema importância, inovação, de alto valor e com grandes responsabilidades a serem supridas.

27.1.4. O provedor de serviços em cloud que integra a solução deve possuir, no mínimo, as certificações ABNT NBR ISO/IEC 27001:2013, ABNT NBR ISO/IEC 27017:2016 e ISO/IEC 27018:2014, com validade vigente na data de assinatura do contrato, referentes à infraestrutura de datacenter no Brasil onde os serviços em nuvem estarão hospedados.

27.1.5. As certificações ABNT NBR ISO/IEC 27001:2013 e ABNT NBR ISO/IEC 27017:2016 poderão ser apresentadas nas suas versões originais em inglês: ISO/IEC 27001:2013 e ISO/IEC 27017:2015;

27.1.6. Alternativamente e especificamente para a certificação ISO/IEC 27018:2014, a CONTRATADA poderá demonstrar que o provedor atende a todos os objetivos e controles dos itens 5 a 18 da referida norma, mediante apresentação de políticas, procedimentos e outros documentos. A CONTRATADA deve ainda, apresentar documentação auxiliar com a sinalização, ponto a ponto, da seção e página da documentação técnica que comprova o atendimento de cada requisito;

27.1.7. Qualquer documento deverá ser apresentado em nome do provedor, sendo facultado à CONTRATANTE promover diligência destinada a esclarecer ou complementar informações.

27.1.8. Certificação CMMi nível 3, ISO/IEC 15.504 nível 3 ou MPS-BR “C”, devidamente comprovada;

27.1.9. Não será aceita documentação que indique encontrar-se a LICITANTE em vias

de obtenção da certificação, ou que se encontre em processo de auditoria para tanto, ou com prazo de validade expirado, ou que de qualquer outra maneira não comprove encontrar-se com certificação definitiva e em vigência. Nos casos em que a Certificação possui prazo de validade e este não estiver explicitado no documento, deverá ser juntada prova documental de que a certificação está vigente;

27.1.10. Da mesma forma, cada nível de maturidade do MPS/BR possui suas áreas de processo, onde são analisados osprocessos fundamentais (gerência de requisitos, desenvolvimento de requisitos, solução técnica, instalação e liberação do produto, entre outros), processos organizacionais (gerência de projeto, análise de decisão e resolução, gerência de riscos, avaliação, melhoria e definição do rganizacional gerência quantitativa do projeto, análise e resolução de causas, entre outros) e os processos de apoio (garantia de qualidade, gerência de configuração, validação, medição, verificação, treinamento), desta feita a exigência das certificações acerca de processos de desenvolvimento de software é prática difundida no mercado privado, e meio eficaz de garantia da qualidade naprestação do serviço;

27.2. Visando assegurar a execução dos serviços por meio de profissionais capacitados e com o mínimo de qualificação esperado para o atingimento dos resultados conforme esperado, são definidos os requisitos a seguir os quais deverão ser atendidos por aqueles desempenhando papéis e realizando atividades dentro do objeto deste Termo de Referência. As qualificações e experiências exigidas têm o objetivo de dar garantia à CONTRATANTE de que as melhores práticasdo mercado são de conhecimento da equipe e que esta tem as habilidades e competências para colocá-las em prática na implementação das soluções requisitadas.

1 O nível de maturidade comprovado através da certificação CMM/CMMI nível 3ou MPS-Br nível “C” implica que os processos da Contratada certificada são bem caracterizados e compreendidos e são descritos em padrões, procedimentos, ferramentas e métodos.

Não obstante, o TCU já entendeu ser plenamente possível incluir exigência de apresentação da certificação no momento da assinatura do contrato, vejamos:

(ACÓRDÃO 3663/2013 – PLENÁRIO)

VISTOS, relatados e discutidos estes autos da Representação formulada pela empresa Sigma Dataserv Informática S/A, com fundamento no artigo113, § 1º, da Lei n. 8.666/1993, contra o Pregão Eletrônico n. 5/2013, promovido pela Secretaria de Economia e Finanças – SEF, do Comando doExército, destinado à contratação de serviços de desenvolvimento emanutenção de sistemas de informação.

ACORDAM os Ministros do Tribunal de Contas da União, reunidos em Sessão Extraordinária do Plenário, ante as razões expostas pelo Relator, em:

(...) dar ciência à Secretaria de Economia e Finanças do Comando do Exército de que a exigência de certificados (CMMI, MPS.BR) não é admitida pela jurisprudência majoritária deste Tribunal, na fase de habilitação; entretanto, tais certificados podem ser exigidos, na fase de execução contratual, com a devida justificativa, nas condições previstas no Acórdão 5736/2011-1ªC; outrossim é lícita a inclusão, na especificaçãotécnica dos serviços a serem realizados, dos resultados esperados, segundo modelos de qualidade de processo, tais como CMMI ou MPS.BR;" (grifo nosso)

Ainda em julgado mais recente, o TCU assim se manifestou no (ACÓRDÃO Nº 2300/2015 – PLENÁRIO):

"Considerando as conclusões da Sefti (peça nº 67) de que: (a) não procede a alegada incongruência entre os itens 10.2.1.2 e 10.10.2 do Termo de Referência, uma vez que as exigências de certificação de maturidade de processos no CMMI nível 3 ou similar (item 10.2.1.2) e deatestado de capacidade técnica (item 10.10.2) são independentes e o fatode uma empresa atender a um dos itens não garante que também atendaao outro; (b) diversos julgados do TCU admitem a exigência de apresentação de certificado de maturidade de processos CMMI nível 3, MPS.BR nível C ou similar (item 10.2.1.2) , como condição para assinaturade contrato, desde que devidamente justificada e desde que o órgão contratante demonstre que se encontra apto a avaliar, técnica e qualitativamente, os artefatos e produtos gerados pela contratada, não procedendo a afirmativa quanto a ser pacífico o entendimento desta Casaem relação a tal requisito somente poder ser admitido para efeito de pontuação em regimes de técnica ou técnica e preço; (c) o CAU/BR justificou a exigência como forma de evitar a repetição de problemas enfrentados por aquele Conselho com a antiga prestadora, destacando aunidade técnica os indicativos de que os serviços licitados no PE 1/2014 estão sendo desenvolvidos pela atual contratada conforme as expectativas do ente contratante;

(...)

ACORDAM os Ministros do Tribunal de Contas da União, reunidos emSessão de Plenário, por unanimidade, em:

a) com fundamento no § 1º do art. 113 da Lei 8.666/1993 e no inc. VII doart. 237 do Regimento Interno desta Casa, conhecer da presente Representação, por preencher os requisitos de admissibilidade, para, no mérito, considerá-la improcedente;"

Registre-se por fim que a Secretaria de Fiscalização de Tecnologia da Informação do TCU expediu e

publicou a Nota Técnica/SEFTI/TCU nº. 05/2010, versão 1.0. Dentre os entendimentos ali consagrados destacamos:

Entendimento III. É vedada a exigência de avaliação (ou "certificado") dequalidade de processo de software, a exemplo de CMMI ou MPS.BR, como requisito para habilitação em licitação, por ausência de previsão legal, por implicar em despesas anteriores à contratação e desnecessáriasà competição e por ferir a isonomia, restringindo injustificadamente a competição. (grifo nosso)

A comprovação deste item, no caso do CMMI-Dev, se dará por meio de certificado emitido por uma agência certificadora independente (agências credenciadas pelo Software Engineering Institute - http://www.sei.cmu.edu) ouseu representante no Brasil.

A validade do certificado, na assinatura do Contrato, será comprovada através do sítio web: https://cmmiinstitute.com/pars/;

Para a certificação MPS.BR, a comprovação se dará por meio de certificado de qualidade MPS.BR emitido pela SOFTEX ou parceiro autorizado.

A validade do certificado, na assinatura do Contrato, será comprovada através do sítio web: http://softex.br/mpsbr/avaliacoes/

A qualquer tempo, o Banco poderá realizar visita às instalações da CONTRATADA para comprovar a adoção de processos aderentes às normas de execução dos serviços previstos neste edital.

Caso a comprovação exigida para assinatura do contrato não seja apresentada, a licitante vencedora será desclassificada, sendo convocada a próxima licitante na ordem do resultado da etapa de lances, e assim sucessivamente.

2. A empresa declarada vencedora deverá apresentar no ato da assinatura de contrato a seguinte documentação complementar:

Documento emitido pelo provedor de serviços em cloud que comprove existência da parceria por pelo menos 6 (seis) meses, e que esteja válido.

O provedor de serviços em cloud que integra a solução deve possuir, no mínimo,as certificações ABNT NBR ISO/IEC 27001:2013, ABNT NBR ISO/IEC 27017:2016e ISO/IEC 27018:2014, com validade vigente na data de assinatura do contrato,referentes à infraestrutura de datacenter no Brasil onde os serviços em nuvemestarão hospedados.

APÊNDICE 01 – DOS PERFIS PROFISSIONAIS

1. PERFIS PROFISSIONAIS

Cada perfil profissional possui uma característica e um propósito de atuação, conforme descrito a seguir:

ID	PERFIL PROFISSIONAL DE REFERÊNCIA	DESCRIÇÃO DA ATUAÇÃO	REQUISITOS DE EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL
1	Técnico de suporte ao usuário	Profissional atuante em centrais de atendimento de TIC (em nível 1) prestando suporte ao usuário, orientando-os na utilização de hardwares e softwares. Pode atuar no monitoramento de aplicações, recursos de rede, banco de dados, servidores entre outros componentes de serviço de TIC.	Experiência Obrigatória: No mínimo 02(dois) anos de experiência como técnico de monitoramento. FORMAÇÃO OBRIGATÓRIA: Ensino Médio Completo + Técnico de Tecnologia da Informação (Técnico de Informática, Técnico em Manutenção e Suporte em Informática, Técnico em Informática para Internet / correlatos). FORMAÇÃO ALTERNATIVA: Ensino Superior na área de TIC ou Ensino Superior em qualquer área de conhecimento + Pós-graduação na área de TIC. Certificação - Obrigatório que cada profissional alocado tenha pelo menos 01(uma) das certificações a seguir: 1 - Comptia IT Fundamentals. 2 - ITIL Foundation. 3 - HDI-DST - Desktop Support Technician ou superior; 4 - Microsoft MD-100.

2	Técnico em manutenção de equipamentos de informática	Profissional atuante em centrais de atendimento de TIC (em nível 2) atuando também no suporte ao usuário, realizando instalações de equipamentos de TIC utilizados diretamente pelos usuários (Computadores, Periféricos, equipamentos telefônicos e de comunicação, entre outros equipamentos eletrônicos). Presta serviços de manutenção e correção de defeitos em equipamentos eletrônicos, bem como realiza manutenções corretivas e preventiva no parque de equipamentos de TIC.	Experiência Obrigatória: No mínimo 02(dois) anos de experiência como técnico de suporte de TIC. FORMAÇÃO OBRIGATÓRIA: Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação FORMAÇÃO ALTERNATIVA: Nível superior completo em outras áreas de conhecimento, pós-graduação com carga horária mínima de 360 horas na área de TIC e Acréscimo de 02 anos no tempo de experiência profissional correspondente ao perfil. Certificação - Obrigatório que cada profissional alocado tenha pelo menos 01(uma) das certificações a seguir: 1 - Comptia IT Fundamentals. 2 - ITIL Foundation. 3 - HDI-DST - Desktop Support Technician ou superior; 4 - Microsoft MD-100
3	Coordenador de suporte técnico de tecnologia da informação	Profissional com responsabilidade de coordenar e gerenciar a atuação dos demais técnicos de suporte e de manutenção, garantindo a adequada prestação dos serviços, bem como controlando e planejamento operacionalmente as ações da equipe. Presta também apoio à tomada de decisão do órgão auxiliando na prospecção de soluções de suporte ao usuário, fornecimento de informações táticas e operacionais, e proposição de ações de aprimoramento dos serviços de suporte ao usuário.	Experiência Obrigatória: Mínimo de 05(cinco) anos na área de coordenação/gerência de infraestrutura de TIC. FORMAÇÃO OBRIGATÓRIA: Nível superior completo na área de informática e/ou administração ou outra área com especialização em Tecnologia da Informação – carga horária mínima da especialização de 360 h. Certificação – Todas listadas abaixo: 1 - ITIL Foundation ou superior. 2 - Certificação PMP

4	Analista de suporte armazenamento, virtualização e mensageria	Profissional atuante em nível 3 em uma central de atendimento ou associado ao centro de dados. Presta serviços de gerenciamento físico e lógico de equipamentos, servidores, storages, entre outros equipamentos do centro de dados ou no ambiente virtualizado. Atua também nogerenciamento de backups, configuração de procedimentos de recuperação de desastres computacionais, gerenciamento de recursos computacionais avançados (a exemplo de Servidores de arquivos, de impressão, de comunicação institucional) que demandam alocação, configuração ou instalação de softwares ou construção e execução de scripts para o controle, monitoramento e gerenciamento desses recursos.	Experiência Obrigatória: Mínimo de 05(cinco) anos na área de infraestrutura de TIC, sendo pelo menos 03(três) anos na área de STORAGE, Virtualização ou Mensageria. FORMAÇÃO OBRIGATÓRIA: Nível superior completo na área de informática e/ou administração ou outra área com especialização em Tecnologia da Informação – carga horária mínima da especialização de 360 h. Certificação – Pelo menos uma das listadas abaixo: 1 - Certificação EMCISA (Information Storage Associate). 2 - HCIA Storage Building the Structure of Storage Network (BSSN) 3 - NetApp Certified Storage Associate – Hybrid Cloud ou qualquer outra certificação Professional ou Specialist da NETAPP. 4 - Qualquer uma das VCP - VMware Certified Professional ou superior, por exemplo, VMware Certified Design Expert (VCDX). 5 - Oracle VM Certified Implementation Specialist6 - Cisco Certified Network Professional-CCNP 7 - Cisco Certified Design Professional-CCDP 8 - Cisco Certified Internetwork Expert-CCIE

5	Administrador de banco de dados	Profissional responsável pela administração, operação, gerenciamento, otimização e monitoramento dos recursos de banco de dados. Presta serviços de gerenciamento dos esquemas de banco de dados, alocação e administração de recursos físicos e lógicos, realiza dimensionamentos e prospecções de uso, monitora incidentes e promove adequações, aprimoramentos e expansão dos recursos. Pode atuar na análise de dados propondo padrões e assegurando a	Experiência Obrigatória: Mínimo de 05(cinco) anos na área correspondente ao perfil de Administração de Dados. FORMAÇÃO OBRIGATÓRIA: Nível superior completo na área de informática e/ou administração ou outra área com especialização em Tecnologia da Informação – carga horária mínima da especialização de 360 h. Certificação - Certificação Oracle Database 12c Administrator Certified Professional ou superior.

		normalização e melhor uso dos recursos para armazenamento e utilização de dados corporativos.	
6	Analista de Ambientes Linux e Windows	Profissional que atua na camada de virtualização e orquestração de sistema operacionais de servidores de dados. Presta serviços de configuração, instalação e ampliação de ambientes de containers . Responsável pela adequada operação, desempenho e uso racional de recursos utilizados pelos softwares básicos, orquestradores de containers e virtualizadores.	Experiência Obrigatória: Mínimo de 05(cinco) anos na área de infraestrutura de TIC, sendo pelo menos 03(três) anos na área de STORAGE, Virtualização ou Mensageria. FORMAÇÃO OBRIGATÓRIA: Nível superior completo na área de informática e/ou administração ou outra área com especialização em Tecnologia da Informação – carga horária mínima da especialização de 360 h. Certificação – Pelo menos uma das listadas abaixo: 1 - Red Hat Certified Specialist in Linux Diagnostics and Troubleshooting 2 - Red Hat® Certified Engineer (RHCE®) 3 - Red Hat Certified System Administrator (RHCSA®) 4 - Linux Network Professional (Nível II) - LPIC 2 ou qualquer uma dasLPIC 3. 5 - CompTIA Linux + 6 - ITIL V3 Foundation ou superior 7 - Certificação MCSE – Core Infrastructure. 8 - Certificação MTA: Windows Server Administration Fundamentals. 9 - MCSA Windows Server 2016 ou Superior. 10 - MCS: System Center Configuration Manager v1702(SCCM).

			11 - Microsoft 365 Certified - Fundamentals
7	Analista de infraestrutura de redes e decomunicação de dados	Profissional que atua na intercomunicação de redes locais e de longa distância, com ou sem fio, assegurando a operação, desempenho e qualidade dos serviços de rede e comunicação de dados, bem como no aprimoramento e funcionamento adequados dos ativos de redes. Presta serviços de execução, aprimoramento e manutenção dos projetos de redes, além da configuração e otimização de recursos de interconexão de dados.	Experiência Obrigatória: Mínimo de 05(cinco) anos na área de infraestrutura de REDE e Comunicação. FORMAÇÃO OBRIGATÓRIA: Nível superior completo na área de informática e/ou administração ou outra área com especialização em Tecnologia da Informação – carga horária mínima da especialização de 360 h. Certificação – Pelo menos uma das listadas abaixo: 1 - Cisco Certified Network Professional-CCNP 2 - Cisco Certified Design Professional-CCDP 3 - Cisco Certified Internetwork Expert-CCIE 4 - Cisco Certified Network Associate-CCNA 5 - Cisco Certified Design Associate-CCDA 6 - CompTIA Network +
8	Técnico de Rede (Telecomunicações)	Profissional atuante no monitoramento, configuração, manutenção e otimização de recursos de telecomunicações de dados, áudio e vídeo. Atua também na integração e garantia do desempenho de redes de telecomunicações, centrais de comutação e integração a serviços de telefonia digital.	Experiência Obrigatória: No mínimo 02(dois) anos de experiência como técnico de suporte de TIC. FORMAÇÃO OBRIGATÓRIA: Nível superior completo na área de informática e/ou administração ou outra área com especialização em Tecnologia da Informação – carga horária mínima da especialização de 360 h. Certificação - Obrigatório que cada profissional alocado tenha pelo menos 01(uma) das certificações a seguir: 1 - Comptia IT Fundamentals.

			2 - ITIL Foundation. 3 - HDI-DST - Desktop Support Technician ou superior; 4 - Microsoft MD-100
9	Analista segurança da informação	Profissional responsável por assegurar a prestação de serviços de segurança da informação, incluindo o monitoramento e tratamento de incidentes, ações preventivas, implantação e monitoramento de controles de segurança, realização dos diferentes testes e inspeções de segurança. presta serviços de controle de segurança preventivo e reativo relacionado aos diferentes ativos da infraestrutura, bem como apoia na implementação das açõestécnicas previstas na politica de segurança.	Experiência Obrigatória: Mínimo de 05(cinco) anos na área de Segurança da Informação FORMAÇÃO OBRIGATÓRIA: Nível superior completo na área de informática e/ou administração ou outra área com especialização em Tecnologia da Informação – carga horária mínima da especialização de 360 h. Certificação – Pelo menos uma das listadas abaixo: 1 - Certified Information System Security Professional (CISSP). 2 - Certified Ethical Hacker (CEH). 3 - CompTIA Cybersecurity Analyst (CySA+). 4 - Cisco Certified CyberOps Associate.
10	Supervisor de Contrato	Profissional com deverá representá-la administrativamente, sempre que for necessário, o qual deverá ser indicado mediante declaração em que deverá constar o nomecompleto, CPF e documento de identidade, além dos dados relacionados à sua qualificação profissional.	Experiência Obrigatória: Mínimo de 05(cinco) anos na área de coordenação/gerência de infraestrutura de TIC. FORMAÇÃO OBRIGATÓRIA: Nível superior completo na área de informática e/ou administração ou outra área com especialização em Tecnologia da Informação – carga horária mínima da especialização de 360 h. Certificação - Certificação PMP

11	Analista de Requisitos/ Negócio	Profissional responsável por interagir com as áreas de negócio para entender as necessidades e traduzir em demandas de desenvolvimento para os times, especificar e definir as funcionalidades do produto a ser desenvolvido.	Experiência Obrigatória: Mínimo de 05(cinco) anos na área de disciplina de requisitos e de negócios. FORMAÇÃO OBRIGATÓRIA: Nível superior completo na área de informática e/ou administração ou outra área com especialização em Tecnologia da Informação – carga horária mínima da especialização de 360 h. 1- CPRE-FL Certified Professional for Requirements 2- CSM
12	Analista Desenvolvedor SR	O desenvolvedor de Sistemas é responsável pela criação, manutenção e reparação dos sistemas de computador. Como aptidões é interessante que este profissional tenha: interesse por inovações tecnológicas, pensamento analítico, saiba definir prioridades, procure sempre terminar as atividades sobre sua responsabilidade, busque continuamente a melhoria da legibilidade, assim como, a clareza dos códigos e artefatos por ele produzidos, tenha sempre em mente questões como usabilidade e segurança.	Experiência Obrigatória: Mínimo de 05(cinco) anos na área de disciplina de desenvolvimento e manutenção de sistemas. FORMAÇÃO OBRIGATÓRIA: Nível superior completo na área de informática e/ou administração ou outra área com especialização em Tecnologia da Informação – carga horária mínima da especialização de 360 h. Certificação – Pelo menos uma das listadas abaixo: 1- Oracle Certificate Associate 2- Oracle Certificate Programmer 1 3- CSD – Certified Scrum Developer 4- PSD – Professional Scrum Developer

13	Analista Desenvolvedor PL	O desenvolvedor de Sistemas é responsável pela criação, manutenção e reparação dos sistemas de computador. Como aptidões é interessante que este profissional tenha: interesse por inovações tecnológicas, pensamento analítico, saiba definir prioridades, procure sempre terminar as atividades sobre sua responsabilidade, busque continuamente a melhoria da legibilidade, assim como, a clareza dos códigos e artefatos por ele produzidos, tenha sempre em mente questões como usabilidade e segurança.	Experiência Obrigatória: Mínimo de 03(três) anos na área de disciplina de desenvolvimento e manutenção de sistemas. FORMAÇÃO OBRIGATÓRIA: Nível superior completo na área de informática e/ou administração ou outra área com especialização em Tecnologia da Informação – carga horária mínima da especialização de 360 h.
14	Analista Desenvolvedor JR	O desenvolvedor de Sistemas é responsável pela criação, manutenção e reparação dos sistemas de computador. Como aptidões é interessante que este profissional tenha: interesse por inovações tecnológicas, pensamento analítico, saiba definir prioridades, procure sempre terminar as atividades sobre sua responsabilidade, busque continuamente a melhoria da legibilidade, assim como, a clareza dos códigos e artefatos por ele produzidos, tenha sempre em mente questões como usabilidade e segurança.	Experiência Obrigatória: Mínimo de 01(um) anos na área de disciplina de desenvolvimento e manutenção de sistemas. FORMAÇÃO OBRIGATÓRIA: Nível superior completo na área de informática e/ou administração ou outra área com especialização em Tecnologia da Informação – carga horária mínima da especialização de 360 h.

15	Analista de Teste SR	O Analista de Testes tem a responsabilidade de planejar e executar ou controlar todos os esforços referentes à qualidade e testes realizados no projeto, elaborar o estudo do projeto com base no escopo e requisitos, especificar os Casos de Testes, elaborar o Plano de Execução dos Testes, analisar os resultados dos testes, validar os resultados dos testes, informar ao Analista de testes sobre cronograma e os custos dos testes além do resultado dos testes, negociar o prazo para planejamento e execução dos testes com o Analista de testes, criar métricas de produtividade e eficácia do esforço de testes e avaliar a produtividade e eficácia do esforço de testes.	Experiência Obrigatória: Mínimo de 05(cinco) anos na área de disciplina de testes de sistema observando o ambiente operacional da CONTRATANTE. FORMAÇÃO OBRIGATÓRIA: Nível superior completo na área de informática e/ou administração ou outra área com especialização em Tecnologia da Informação – carga horária mínima da especialização de 360 h. Certificação – Pelo menos uma das listadas abaixo: 1- BTSQB Certified Tester Foundation Level (CFTL) 2- BTSQB Certified Tester Advanced Level (CTAL)

16	Analista de Teste PL	O Analista de Testes tem a responsabilidade de planejar e executar ou controlar todos os esforços referentes à qualidade e testes realizados no projeto, elaborar o estudo do projeto com base no escopo e requisitos, especificar os Casos de Testes, elaborar o Plano de Execução dos Testes, analisar os resultados dos testes, validar os resultados dos testes, informar ao Analista de testes sobre cronograma e os custos dos testes além do resultado dos testes, negociar o prazo para planejamento e execução dos testes com o Analista de testes, criar métricas de produtividade e eficácia do esforço de testes e avaliar a produtividade e eficácia do esforço de testes.	Experiência Obrigatória: Mínimo de 03(três) anos na área de disciplina de testes de sistema observando o ambiente operacional da CONTRATANTE. FORMAÇÃO OBRIGATÓRIA: Nível superior completo na área de informática e/ou administração ou outra área com especialização em Tecnologia da Informação – carga horária mínima da especialização de 360 h.
17	Analista de Teste JR	O Analista de Testes tem a responsabilidade de planejar e executar ou controlar todos os esforços referentes à qualidade e testes realizados no projeto, elaborar o estudo do projeto com base no escopo e requisitos, especificar os Casos de Testes, elaborar o Plano de Execução dos Testes, analisar os resultados dos testes, validar os resultados dos testes, informar ao Analista de testes sobre cronograma e os custos dos testes além do resultado dos testes, negociar o prazo para planejamento e execução dos testes com o Analista de testes, criar métricas de produtividade e eficácia do esforço de testes e avaliar a produtividade e eficácia do esforço de testes.	Experiência Obrigatória: Mínimo de 01(um) ano na área de disciplina de testes de sistema observando o ambiente operacional da CONTRATANTE. FORMAÇÃO OBRIGATÓRIA: Nível superior completo na área de informática e/ou administração ou outra área com especialização em Tecnologia da Informação – carga horária mínima da especialização de 360 h.

18	Arquiteto de Solução	Responsável por ser o contato entre o cliente e a TI para o entendimento da demanda do negócio, buscar as melhores oportunidades de negócios para o cliente tendo em vista a melhor solução, traçar um esboço da solução junto ao cliente (escopo e levantamento preliminar de requisitos e processos), buscar com outros perfis da cadeia ALM as informações que possam subsidiar o diagnóstico da solução, fornecendo previsão de prazos e recursos financeiros;	Experiência Obrigatória: Mínimo de 05(cinco) anos na área de na disciplina de Arquitetura de Softwares. FORMAÇÃO OBRIGATÓRIA: Nível superior completo na área de informática e/ou administração ou outra área com especialização em Tecnologia da Informação – carga horária mínima da especialização de 360 h. Certificação – Pelo menos uma das listadas abaixo1- JAVA EE Oracle Certified Master 2- ZEND Certified PHP Enginner
19	Gerente de Projetos	O Gerente de Projeto tem a responsabilidade de seguir a metodologia definida pelo EGPTI baseada no PMBOK [EGPTI, 2008], acompanhar e garantir a execução das atividades do projeto conforme Processo de Software (PDS) quando setratar de projetos de software, garantir o atendimento das demandas sob sua responsabilidade de acordo com a priorização previamente definida	Experiência Obrigatória: Mínimo de 05(cinco) anos na área de gerenciamento de projetos de software. FORMAÇÃO OBRIGATÓRIA: Nível superior completo na área de informática e/ou administração ou outra área com especialização em Tecnologia da Informação – carga horária mínima da especialização de 360 h. Certificação – Pelo menos uma das listadas abaixo: 3- PMI-ACP – Profissional Certificado em Métodos Ágeis do PMI®; 4- SAFe Agilist (SA); 5- PSM – Professional Scrum Master II.6- CSM

APÊNDICE 02

INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO E PENALIZAÇÕESAPLICÁVEIS

1. DOS INDICADORES DE NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO (NMS)

Para facilitar a gestão do contrato, estabelecem-se Níveis Mínimos de Serviço Exigidos para a execução dos serviços contratados. Assim, os resultados serão medidos com base em indicadores vinculadosa fórmulas de cálculo específicas, apurados temporalmente e continuamente monitorados, objetivando o cumprimento das metas estabelecidas. Este conceito vincula-se ao novo modelo de contratação de soluçõesde Tecnologia da Informação na Administração Pública Federal, ou seja, os serviços serão remunerados considerando parâmetros de qualidade e entrega efetiva de resultados.

Para apuração e comprovação da prestação do serviço, a CONTRATADA deverá entregar os relatórios de evidências, devidamente detalhados, de cada um dos níveis de serviços com seus respectivosíndices, ocorrências e métricas previstas.

O atendimento às solicitações de serviço será controlado e mensurado por indicadores extraídos diretamente do Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM), para efeito de acompanhamento dasprovidências em andamento e do tempo decorrido desde sua abertura.

A avaliação de especificações funcionais e qualidade dos serviços através dos níveis mínimos de serviço exigidos são critérios claros, objetivos e mensuráveis estabelecidos pelo IPREM com a finalidade deaferir e avaliar fatores relacionados com os serviços contratados, tais como qualidade, desempenho, disponibilidade, custos, abrangência e segurança.

Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores de desempenho para os quais sãoestabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA.

Observa-se que a CONTRATADA, além de cumprir as metas dos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos, para fins de aceitação dos serviços prestados, deverá atender os demais critérios e condições estabelecidas neste Termo de Referência, tais como critérios de qualidade e aderência às obrigações contratuais.

Em caso de não cumprimento das metas de atendimento, resolução e qualidade, serão aplicados osdescontos previstos no item **3.5** deste Apêndice.

Durante o período de vigência contratual os requisitos de nível de serviço poderão ser reajustadosnas seguintes condições, conforme Acórdão 717/2010 – TCU - Plenário:

a) Seja tecnicamente justificado;

b) Não implique acréscimo ou redução do valor contratual do serviço além dos limites de 25% permitidospelo art. 65, §1º, da Lei 8.666/93;

c) Não configure descaracterização do objeto licitado.

Indicadores de Nível de Serviço de Nível I:

Sigla	Indicadores de níveis de serviço	Fórmula de cálculo	Unidade de medida	Meta exigida
NS1	Índice de chamadas telefônicas abandonadas	Total de chamadas telefônicas abandonadas /Total de chamadas telefônicas x 100	%	<= 5
NS2	Tempo médio na fila de espera	Somatório dos tempos de espera das chamadas telefônicas / Total de chamadas telefônicas	segundos	<= 30
NS3	Índice de chamadas telefônicas atendidas **em até 20segundos**	Total de chamadas telefônicas atendidas em até 20 segundos / Total de chamadas telefônicas x 100%	%	>= 90
NS4	Índice de ineficáciade resolução	Total de reaberturas de demandas em até 7 dias após a conclusão / Total de demandas concluídas x 100%	%	<= 1
NS5	Índice de rotatividade de pessoal **nos últimos3 meses**	Número de profissionais desligados sem justa causa na ilhanos últimos 3 meses / Total de profissionais na ilha nos últimos 3meses	%	<= 17

Indicadores de Nível de Serviço de Nível II:

Sigla	Indicadores de Níveis de Serviço	Fórmula de Cálculo	Unidade de Medida	Meta Exigida
NS6	Índice de demandas com prioridade 1 resolvidas dentro do	Total de demandas com prioridade1 resolvidas dentro do prazo / Total de demandas recebidas com	%	>= 95

	prazo	prioridade 1 x 100%		
NS7	Índice de demandas com prioridade 2 resolvidas dentro do prazo	Total de demandas com prioridade2 resolvidas dentro do prazo / Total de demandas recebidas com prioridade 2 x 100%	%	>= 95
NS8	Índice de demandas com prioridade 3 resolvidas dentro do prazo	Total de demandas com prioridade3 resolvidas dentro do prazo / Total de demandas recebidas com prioridade 3 x 100%	%	>= 95
NS9	Índice de demandas com prioridade 4 resolvidas dentro do prazo	Total de demandas com prioridade4 resolvidas dentro do prazo / Total de demandas recebidas com prioridade 4 x 100%	%	>= 95
NS10	Índice de demandas com prioridade 5 resolvidas dentro do prazo	Total de demandas com prioridade5 resolvidas dentro do prazo / Total de demandas recebidas com prioridade 5 x 100%	%	>= 95
NS11	Índice de ineficáciade resolução	Total de reaberturas de demandas em 7 dias após a conclusão / Total de demandas concluídas x 100%	%	<= 1
NS12	Índice de rotatividade de pessoal nos últimos3 meses	Número de profissionais desligados sem justa causa na ilhanos últimos 3 meses / Total de profissionais na ilha nos últimos 3meses	%	<= 16

Indicadores de Nível de Serviço de Nível III:

Sigla	Indicadores de Níveis de Serviço	Fórmula de Cálculo	Unidade de Medida	Meta Exigida
NS13	Índice de demandas com prioridade 1 resolvidas dentro do	Total de demandas com prioridade1 resolvidas dentro do prazo / Total de demandas recebidas com	%	>= 95

	prazo	prioridade 1 x 100%		
NS14	Índice de demandas com prioridade 2 resolvidas dentro do prazo	Total de demandas com prioridade2 resolvidas dentro do prazo / Total de demandas recebidas com prioridade 2 x 100%	%	>= 95
NS15	Índice de demandas com prioridade 3 resolvidas dentro do prazo	Total de demandas com prioridade3 resolvidas dentro do prazo / Total de demandas recebidas com prioridade 3 x 100%	%	>= 95
NS16	Índice de demandas com prioridade 4 resolvidas dentro do prazo	Total de demandas com prioridade4 resolvidas dentro do prazo / Total de demandas recebidas com prioridade 4 x 100%	%	>= 95
NS17	Índice de demandas com prioridade 5 resolvidas dentro do prazo	Total de demandas com prioridade5 resolvidas dentro do prazo / Total de demandas recebidas com prioridade 5 x 100%	%	>= 95
NS18	Índice de ineficáciade resolução	Total de reaberturas de demandas em 7 dias após a conclusão / Total de demandas concluídas x 100%	%	<= 1
NS19	Índice de rotatividade de pessoal nos últimos3 meses	Número de profissionais desligados sem justa causa nos últimos 3 meses / Total de profissionais nos últimos 3 meses	%	<= 16
NS20	Índice de disponibilidade dos sistemas de operação e/ou monitoração de infraestrutura de TI	(Tempo de disponibilidade dos sistemas + Tempo de indisponibilidade autorizado) / Tempo de disponibilidade esperadox 100%	%	>= 99,9

NS21	Índice de disponibilidade das instâncias de sistemas corporativos	(Tempo de disponibilidade dos sistemas + Tempo de indisponibilidade autorizado) / Tempo de disponibilidade esperadox 100%	%	>= 99
NS22	Índice de disponibilidade da infraestrutura dos sistemas/aplicativos críticos	(Tempo de disponibilidade dos sistemas + Tempo de indisponibilidade autorizado) / Tempo de disponibilidade esperadox 100%	%	>= 99,5
NS23	Índice de disponibilidade da infraestrutura de sites/aplicações WEB publicados naInternet	(Tempo de disponibilidade dos sistemas + Tempo de indisponibilidade autorizado) / Tempo de disponibilidade esperadox 100%	%	>= 99,5
NS24	Índice de projetos atendidos fora do prazo	Total de dias de atraso na execução dos projetos / Total de dias acordados para execução dos projetos x 100%	%	<= 10

Indicadores de Nível de Serviço de Serviços Especializados em Tecnologia da Informação:

Sigla	Indicadores de Níveis de Serviço	Fórmula de Cálculo	Unidade de Medida	Meta Exigida
NS25	Índice de projetos atendidos fora do prazo	Total de dias de atraso na execução dos projetos / Total de dias acordados para execução dos projetos x 100%	%	<= 10

O cálculo dos indicadores de nível de serviço deverá levar em consideração o seguinte:

As metas devem ser medidas do primeiro ao último dia de cada mês. A meta exigida será apurada noúltimo dia de cada mês e serão consideradas as demandas encerradas durante o mês;

Para fins de cálculo dos indicadores, as demandas serão computadas nos níveis em que foremencerradas;

A meta exigida representa o parâmetro de valor: **exato (=), limite máximo (<=) ou limite mínimo(>=)**. Este parâmetro deve ser alcançado pela CONTRATADA para cada um dos indicadores;

Os tempos serão contados a partir do 1º contato do cliente (recebimento da solicitação inicial), mesmo quando houver transferência da solicitação entre serviços. No caso da contagem em dias, a contagemé efetuada dia a dia, incluindo o primeiro e o último dia;

O termo "Total de demandas recebidas" refere-se aos chamados recebidos em cada um dos serviçose passíveis de solução por esse serviço;

A apuração dos índices de rotatividade de pessoal será sempre realizada com base nos dados acumulados do mês de referência do relatório gerencial e dos dois meses imediatamente anteriores.

Os indicadores serão medidos, avaliados e calculados mensalmente, tendo como referência os incidentes e requisições encerrados no mês anterior, considerando as 24 horas diárias e o total de dias em cada mês avaliado.
A abrangência dos indicadores de disponibilidade e a sua forma de cálculo serão definidos pelo IPREM, e serão aplicados pela CONTRATADA nas ferramentas de monitoramento.

A soma total das glosas aplicadas em função do não atendimento dos níveis mínimos de serviço nãodeverá ser superior a 30% (trinta por cento) do faturamento mensal máximo. Ultrapassado o limite de 30%,serão aplicadas as sanções dispostas no Termo de Referência.

Caso fique caracterizado que a indisponibilidade foi provocada por evento externo ou alheio à capacidade reativa e proativa da CONTRATADA, esta indisponibilidade não será considerada no cálculo doindicador de serviço.

As indisponibilidades programadas por mudanças autorizadas não serão computadas nos indicadores.

No caso dos indicadores de atendimento, não serão computados os tempos em que a solicitação aguarda retorno de informações do solicitante, ou quando não existirem todos os pré-requisitos disponíveis deimediato.

Para inclusão de novos serviços no Catálogo de Serviços cuja classificação de impacto seja "ALTO" ou "CRÍTICO", o IPREM concederá um prazo de **45 (quarenta e cinco) dias** para a CONTRATADA readequar seus procedimentos de execução.

Caso sejam ativados novos sistemas ou implantadas novas áreas funcionais cuja classificação dasatividades tenha urgência considerada "ALTA" ou "CRÍTICA", o IPREM concederá um prazo de **45 (quarenta e cinco) dias** para a CONTRATADA adequar seus procedimentos de execução.

Os ajustes nos pagamentos serão realizados considerando o disposto nos indicadores de níveis mínimos de serviço exigidos, que estabelecem valores de pontuação para os desvios em relação aos parâmetrosde serviço mínimos definidos, e nos termos de serviço a serem observados pela CONTRATADA e penalizações aplicáveis, que estabelece valores de pontuação para os desvios do Termos de Serviço. O limitemáximo para as glosas é de

30% do valor mensal a ser pago à CONTRATADA.

- Indicadores de Cálculo de serviço provedor em nuvem

Indicador				
Sigla	**Indicador**	**Definição**	**Fórmula de Cálculo**	**Aferição**
DSPN	**Índice de Disponibilidadeda Instância**	Percentual de disponibilidade das instâncias.	**DSPN = 100 - [TII/ TDC] *100** onde: TII = Tempo em horas de indisponibilidade da instância (excluído as paradas programadas) TDC= Tempo em horas de disponibilidade contratada	Relatório Mensal de Ocorrência de Indisponibilidades
Pagamento				
∑USN = somatório das USNs utilizadas na ordem de serviço; Valor Total = Valor Total em reais sem considerar descontos (glosas); Valor Total = ∑USN * Valor unitário da USN;				
Fórmula de pagamento				
Condição			**Valor a pagar (R$)**	
Se DSPN >= 99,50%			Valor Total	
Se 94,50% <= DSPN <99,50%			Valor Total * {[100% - (99,50% - DSPN)*6]}	

Em caso de indisponibilidade dos serviços durante a execução do contrato, será aferido o Tempo de Restauração do Serviço da seguinte forma:

2. DAS PONTUAÇÕES E PENALIZAÇÕES APLICÁVEIS - GERAL

Tabela de pontuação para penalizações:

Sigla	Termo de Serviço	Referência	Pontuação
TS1	Permitir a presença de profissional sem crachá.	Por ocorrência	1
TS2	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados.	Por ocorrência	2
TS3	Finalizar a requisição de serviço ou incidente sem a anuência do solicitante ou sem que o mesmo tenha sido solucionado, ou deixar de realizar os testes para aferir a efetiva resolução.	Por ocorrência	2
TS4	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metas de níveis de serviço por quaisquer subterfúgios.	Por ocorrência de indicador manipulado	24
TS5	Manter profissionais sem formalização ou sem a qualificação exigida para executar os serviços contratados.	Por dia, para cada profissional.	1
TS6	Alocar profissional sem capacidade técnica necessária ao pleno atendimento do objeto contratado ou sem atender às qualificações exigidas no contrato, ainda que em casos de substituição temporária.	Por ocorrência	2
TS7	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços da CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	12
TS8	Causar qualquer dano aos equipamentos da CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	12
TS9	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pela fiscalização, por serviço.	Por ocorrência	2
TS10	Utilizar indevidamente os recursos de TIC (acessos indevidos, utilização para fins particulares, etc.), salvo em situação excepcional e devidamente autorizado pela CONTRATANTE.	Por ocorrência	2
TS11	Incluir, excluir ou alterar regras dos dispositivos de segurança sem autorização da unidade responsável, ou contrariando as políticas de segurança da CONTRATANTE.	Por ocorrência	7
TS12	Deixar de comunicar a CONTRATANTE da substituição de profissionais responsáveis pela execução das atividades de suporte à infraestrutura.	Por ocorrência	2
TS13	Deixar de executar as cópias de segurança (backups) dos elementos críticos da infraestrutura da CONTRATANTE, de acordo com as políticas estabelecidas.	Por ocorrência	2
TS14	Permitir que violações de segurança afetem ou causem indisponibilidade dos sistemas da CONTRATANTE, sem aplicar as contramedidas necessárias.	Por ocorrência	5

TS15	Deixar de apresentar os relatórios consolidados para a fiscalização contratual, conforme exigências do Termo de Referência, dentro do prazo definido de cinco dias úteis.	Por dia deatraso	1
TS16	Deixar de apresentar relatórios, levantamentos e inventários conforme solicitado.	Por ocorrência	2
TS17	Deixar de notificar incidentes repetitivos, quer tenham sido conhecidos através do monitoramento ou por notificações de usuários, para a Área de Gestão de Problemas.	Por ocorrência	2
TS18	Deixar de analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções.	Por ocorrência	1
TS19	Deixar de aplicar as políticas de controle de acesso e de gestão da identidade de usuários de TIC.	Por ocorrência	1
TS20	Deixar de operar e monitorar proativamente o ambiente de TIC, e de atuar tempestivamente no caso de incidentes graves.	Por ocorrência	5
TS21	Deixar de realizar os testes e análises de vulnerabilidades e potenciais falhas de segurança, conforme política de segurança da informação.	Por ocorrência	1
TS22	Deixar de realizar o controle e a programação de processo de mudança, e a avaliação de impacto, ou realizá-los de forma deficiente ou incompleta.	Por ocorrência	2
TS23	Deixar de comunicar a realização de mudança programada que poderá gerar indisponibilidade em sistemas ou serviços.	Por ocorrência	2
TS24	Deixar de participar, quando solicitado, de reunião com a equipe de gestão de TIC da CONTRATANTE.	Por ocorrência	1
TS25	Deixar de retirar profissional que se conduza de modo inconveniente, que não respeite as normas do IPREM ou que não atenda às necessidades em período de 24 horas corridas a contar da notificação da CONTRATANTE.	Por dia paracada profissional	2
TS26	Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações da CONTRATANTE utilizados pela CONTRATADA.	Por ocorrência	12
TS27	Deixar de documentar todas as ocorrências (incidentes, requisições, mudanças, problemas, indisponibilidades) na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TIC.	Por ocorrência	2
TS28	Interromper unilateralmente a prestação de serviços sem que haja evento de força maior que o justifique.	Por dia de interrupção	24
TS29	Deixar de cumprir quaisquer obrigações estabelecidas no edital, não previstas nesta tabela, após reincidência formalmente notificada pelo IPREM.	Por ocorrência	12
TS30	Instalar qualquer software, programas, aplicativos, sistemas operacionais não licenciados (prática conhecida como pirataria de software) salvo softwares livres desde que tenha anuência da	Por ocorrência	12

	CONTRATANTE.		

Tabela de pontuação para penalizações aplicáveis exclusivamente aos Serviços Especializadosem Tecnologia da Informação:

Sigla	Termo de Serviço	Referência	Pontuação
TS31	Deixar de atualizar o cronograma do projeto, com relação à linha de base aprovada pela CONTRATANTE.	Por ocorrência	2

Não serão permitidas ocorrências para o **TS28,** da tabela acima, sem a abertura de processoadministrativo para apuração de responsabilidade da CONTRATADA, além da aplicação da respectiva glosa.

3. DAS PONTUAÇÕES E GLOSAS APLICÁVEIS – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

Tabela de pontuação para glosas aplicável ao Serviço de I Nível:

Id	Descrição	Referência	Pontos
1	Não atingir o índice aceitável do indicador **NS1**	Por Ordem de Serviço	4
2	Não atingir o índice aceitável do indicador **NS2**	Por Ordem de Serviço	3
3	Não atingir o índice aceitável do indicador **NS3**	Por Ordem de Serviço	3
4	Não atingir o índice aceitável do indicador **NS4**	Por Ordem de Serviço	3
5	Não atingir o índice aceitável do indicador **NS5**	Por Ordem de Serviço	1

Tabela de pontuação para glosas aplicável ao Serviço de II Nível:

Id	Descrição	Referência	Pontos
1	Não atingir o índice aceitável do indicador **NS6**	Por Ordem de Serviço	7
2	Não atingir o índice aceitável do indicador **NS7**	Por Ordem de Serviço	4
3	Não atingir o índice aceitável do indicador **NS8**	Por Ordem de Serviço	3
4	Não atingir o índice aceitável do indicador **NS9**	Por Ordem de Serviço	2
5	Não atingir o índice aceitável do indicador **NS10**	Por Ordem de Serviço	1
6	Não atingir o índice aceitável do indicador **NS11**	Por Ordem de Serviço	2
7	Não atingir o índice aceitável do indicador **NS12**	Por Ordem de Serviço	2

Tabela de pontuação para glosas aplicável ao Serviço de III Nível:

Id	Descrição	Referência	Pontos

1	Não atingir o índice aceitável do indicador **NS13**	Por Ordem de Serviço	7
2	Não atingir o índice aceitável do indicador **NS14**	Por Ordem de Serviço	4
3	Não atingir o índice aceitável do indicador **NS15**	Por Ordem de Serviço	3
4	Não atingir o índice aceitável do indicador **NS16**	Por Ordem de Serviço	2
5	Não atingir o índice aceitável do indicador **NS17**	Por Ordem de Serviço	1
6	Não atingir o índice aceitável do indicador **NS18**	Por Ordem de Serviço	1
7	Não atingir o índice aceitável do indicador **NS19**	Por Ordem de Serviço	1
8	Não atingir o índice aceitável do indicador **NS20**	Por Ordem de Serviço	7
9	Não atingir o índice aceitável do indicador **NS21**	Por Ordem de Serviço	7
10	Não atingir o índice aceitável do indicador **NS22**	Por Ordem de Serviço	7
11	Não atingir o índice aceitável do indicador **NS23**	Por Ordem de Serviço	7
12	Não atingir o índice aceitável do indicador **NS24**	Por Ordem de Serviço	7

Tabela de pontuação para glosas aplicável aos Serviços Especializados em Tecnologia daInformação:

Id	Descrição	Referência	Pontos
1	Não atingir o índice aceitável do indicador **NS25**	Por Ordem de Serviço	7

Abatimentos de acordo com o NMA sobre o faturamento:

NMA	Abatimentos
Maior ou igual a 97,5	0%
Maior ou igual a 95,0 e menor que 97,5	0% e notificação à CONTRATADA
Maior ou igual a 92,5 e menor que 95,0	1%
Maior ou igual a 90,0 e menor que 92,5	2%
Maior ou igual a 85,0 e menor que 90,0	4%
Maior ou igual a 80,0 e menor que 85,0	6%
Maior ou igual a 70,0 e menor que 80,0	8%
Maior ou igual a 60,0 e menor que 70,0	10%
Maior ou igual a 50,0 e menor que 60,0	15%
Maior ou igual a 40,0 e menor que 50,0	20%
Maior ou igual a 30,0 e menor que 40,0	25%
Maior ou igual a 0 e menor que 30,0	30%

Caso a CONTRATADA apresente por **02 (duas) vezes consecutivas** a NMA menor que 80,00ocorrerá o abatimento de 5% na fatura mensal, **cumulativamente ao abatimento previsto na tabela acima.**

Caso a CONTRATADA apresente por **03 (três) vezes consecutivas** a NMA menor que 80,00 será considerado **inadimplemento GRAVE e aberto processo de apuração de responsabilidade para aplicação das sanções cabíveis**, conforme consta das regras de sanção previstas, a cada ocorrência nãocumulativa.

Após o início da execução dos serviços e cumprido o **período inicial de 3 meses**, **a reincidênciaigual ou maior a 5 (cinco) pontos** para qualquer um dos itens constantes nas tabelas apresentadas nos itens 2 e 3 deste APÊNDICE, **por (2) duas vezes a cada 4 (quatro) meses** de execução contratual, ou ainda **por (5) cinco vezes no período completo da sua vigência** caracteriza-se como **inexecução contratual, ensejando a sua rescisão,** conforme consta das regras de sanção previstas.

APÊNDICE 03

ARQUITETURA TECNOLÓGICA E VOLUMETRIAS

As informações sobre o ambiente tecnológico representam a realidade da CONTRATANTE no momento da criação desse documento e poderão sofrer alterações ao longo do tempo. Tais alterações nãopoderão ser utilizadas como alegação para revisão do valor.São, portanto, meramente informativas

1. Microinformática

Estações	**QNTD**	**Monitor**	**Processador**	**HD**	**Memória**	**Sistema Operacional**
Notebook DELL	**200**	**200**	**I5**	**250 GB**	**8**	**Windows 10 e 11**

Impressoras		
QNTD	**Marca**	**Modelo**
6	**Lexmark**	

Scanners		
QNTD	**Marca**	**Modelo**
2 (Locação)	**HP**	

Categoria	**Software**
Sistemas operacionais	Windows 10 e 11
Aplicativos de escritório	Office 365
Cliente de correio eletrônico	Office 365 (Outlook)
Antivírus	Mcafee
Navegadores web	Chrome, Firefox e Edge
Demais produtos	Entre outros

2. Servidores

Tipo de Serviço	**Sistema Operacional**	**Ambiente**
Arquivos	**Windows Server**	**Windows**

ANEXO III

MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA

PROCESSO N.º: 6310.2022/0003561-5

OFERTA DE COMPRA: 801084801002022OC000028

PREGÃO ELETRONICO N.º: 18/IPREM/2022.

TIPO: MENOR PREÇO TOTAL

OBJETO: Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços técnicos de informática, continuados e sob demanda, conforme as especificações constantes do Termo de Referências que integra o Edital de Licitação do presente Pregão Eletrônico como anexo II.

A (empresa).....inscrita no CNPJ sob nº_____, estabelecida na. Rua _____nº....., telefone/fax nºs....., email....., propõe a executar os serviços, objeto licitado, nos seguintes preços e condições:

Item	Descrição do Serviço	Unidade de Medida	Qtd.	Valor Unitário por Hora	Valor Mensal	Valor Total
1	Serviços Técnicos Especializados para execução **continuada** de atividades de suporte técnico em tecnologia da informação e comunicações, **Nível I** Serviços Técnicos Especializados para execução **continuada** de atividades de suporte técnico em tecnologia da informação e comunicações, **Nível II** Serviços Técnicos Especializados para execução **continuada** de atividades de suporte técnico em tecnologia da informação e comunicações, **Nível III**	Serviço Mensal	36		R$	R$
2	Serviços Especializados em Tecnologia da Informação para prestação **sob demanda** de serviços em consultoria ITIL, consultoria especializada em gerenciamento de projetos, desenvolvimento, manutenção, suporte e gestão de sistemas e aplicações, administração de banco de dados, servidores de aplicação, sistemas operacionais, suporte a infraestrutura de TI, redes e segurança da informação.	Horas	127.000	R$		R$
3	Serviços de computação em nuvem	Serviço Mensal	36		R$	R$
	Valor Global para 36 Meses					**R$**

DAS DECLARAÇÕES:

01. Declara, sob as penas da lei, que os preços cotados incluem todos os custos e despesas necessárias ao cumprimento

integral das obrigações decorrentes desta licitação.

02. Declara que, por ser de seu conhecimento, atende e se submete a todos os itens e condições do EDITAL e Anexos, relativos a licitação supra, bem como às disposições da Lei Municipal nº 13.278/2002, dos Decretos Municipais nº 43.406/2003, nº 44.279/2003, nº 46.662/2005, 52.091/2011, 54.102/2013 e 56.475/2015, das Leis Federais nº 10.520/2002 e nº 8.666/1993, da Lei Complementar nº 123/2006 e demais normas complementares que disciplinam o certame e que integrarão o ajuste correspondente, no que lhe for pertinente.

03. Declara, sob as penas da lei, que tem condições de prestar o serviço licitado, nos exatos termos da especificação contida no Anexo II deste Edital, independentemente de demais compromissos porventura anteriormente firmados, inclusive no que tange à disponibilização de mão de obra.

04. **DA VALIDADE DA PROPOSTA:** 60 (sessenta) dias corridos, contados a partir da data do recebimento das propostas.

(local do estabelecimento), de de 2022.

(assinatura e identificação do representante legal/procurador da licitante)

Nome:

R.G.: CPF:

Cargo:

ANEXO III – A

APÊNDICE 04

SERVIÇOS DE COMPUTAÇÃO EM NUVEM

Descrição do Serviço	Unidade	Valor de Referência	Quantidade	Previsão Mensal	Previsão 36 Meses	Valor Mensal	Valor Total 36 Meses
Máquina Virtual Windows - provisionado com 1 vCPU e 4 GB de memória RAM	Instância/hora		1	730	26280		
Máquina Virtual Windows - provisionado com 2 vCPU e 8 GB de memória RAM	Instância/hora		2	1460	52560		
Máquina Virtual Windows - provisionado com 4 vCPU e 16 GB de memória RAM	Instância/hora		5	3650	131400		
Máquina Virtual Windows - provisionado com 8 vCPU e 32 GB de memória RAM	Instância/hora		1	730	26280		
Serviço de Armazenamento de Blocos (SSD) 100gb	Gigabyte/hora		3	2190	78840		
Tráfego de Saída da Rede 100gb	Gigabyte/hora		10	7300	262800		
Serviço de Armazenamento de backups 100gb	Gigabyte/hora		3	2190	78840		
Serviço de Banco de Dados Relacional Gerenciado MySQL	Unidade/hora		1	730	26280		
Serviço de Banco de Dados Relacional Gerenciado PostgreSQL	Unidade/hora		1	730	26280		
Serviço de Banco de Dados Relacional Gerenciado SQL Server	Unidade/hora		1	730	26280		
				20440	**735840**		

ANEXO IV

MODELO REFERENCIAL DE DECLARAÇÕES (PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA)

(APRESENTAÇÃO OBRIGATÓRIA PARA TODAS AS LICITANTES)

PROCESSO N.º: 6310.2022/0003561-5

OFERTA DE COMPRA: 801084801002022OC000028_

PREGÃO ELETRONICO N.º: 18/IPREM/2022.

TIPO: MENOR PREÇO TOTAL

OBJETO: Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços técnicos de informática, continuados e sob demanda, conforme as especificações constantes do Termo de Referências que integra o Edital de Licitação do presente Pregão Eletrônico como anexo II.

A_____inscrita no CNPJ sob nº_____, por intermédio de seu representante legal o(a) Sr(a).__, portador(a) da Carteira de Identidade nº___e do CPF nº _____DECLARA:

1) para fins do disposto no inciso V, do art. 27 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, acrescido pela Lei nº 9.854, de 27 de outubro de 1999, que não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de dezesseis anos; **Ressalva: emprega menor, a partir de quatorze anos, na condição de aprendiz (). (observação: em caso afirmativo, assinalar a ressalva acima)**

2) que, até a presente data, inexistem fatos impeditivos para a sua habilitação no presente processo licitatório, inclusive condenação judicial na proibição de contratar com o Poder Público ou receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, transitada em julgada ou não desafiada por recurso com efeito suspensivo, por ato de improbidade administrativa, estando ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;

3) que não está incursa nas penas disciplinadas no artigo 87, incisos III e e/ou IV da Lei Federal n° 8.666/93, bem assim no artigo 7° da Lei Federal n° 10.520/02, não tendo sido declarada inidônea, nem se encontrando suspensa ou impedida de licitar e contratar com a Administração Pública.

(local do estabelecimento), de de 2022.

Representante Legal/Procurador

(nome completo, cargo ou função e assinatura do representante legal/procurador)

ANEXO V

MODELO REFERENCIAL DE DECLARAÇÃO DE NÃO CADASTRAMENTO E INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS PARA COM A FAZENDA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

PROCESSO N.º: 6310.2022/0003561-5

OFERTA DE COMPRA: 801084801002022OC000028_

PREGÃO ELETRONICO N.º: 18/IPREM/2022.

TIPO: MENOR PREÇO TOTAL

OBJETO: Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços técnicos de informática, continuados e sob demanda, conforme as especificações constantes do Termo de Referências que integra o Edital de Licitação do presente Pregão Eletrônico como anexo II.

A empresa _____inscrita no CNPJ sob nº _____, por intermédio de seu representante legal, Sr.__, portador(a) da Carteira de Identidade nº___e do CPF nº_____ _____**DECLARA**, sob as penas da Lei, que não está inscrita no Cadastro de Contribuintes Mobiliários do Município de São Paulo, bem assim que não possui débitos para com a Fazenda deste Município.

(local do estabelecimento), de de 2022.

Representante Legal/Procurador
(nome completo, cargo ou função e assinatura do representante legal/procurador)

ANEXO VI
CRITÉRIOS DE ANÁLISE ECONÔMICO-FINANCEIRA
papel preferencialmente timbrado da empresa licitante.

PROCESSO N.º: 6310.2022/0003561-5
OFERTA DE COMPRA: 801084801002022OC000028
PREGÃO ELETRONICO N.º: 18/IPREM/2022.
TIPO: MENOR PREÇO TOTAL
OBJETO: Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços técnicos de informática, continuados e sob demanda, conforme as especificações constantes do Termo de Referências que integra o Edital de Licitação do presente Pregão Eletrônico como anexo II.

A empresa _____inscrita no CNPJ sob o nº_____, estabelecida na _____, Bairro _____, Cidade ____, Estado ___, Telefone:_____fax: __ vem por meio de seu representante legal abaixo identificado, demonstrar as seguintes condições:

ÍNDICES	CÁLCULOS
1 INDICE DE LIQUIDEZ GERAL (LG), COM VALOR MAIOR OU IGUAL A 1, ONDE: **Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo** **Passivo Circulante + Exigível a Longo Prazo**	**LG = _____ = _____**
2 ÍNDICE DE SOLVÊNCIA GERAL (SG), COM VALOR MAIOR OU IGUAL A 1, ONDE: **Ativo Total** **Passivo Circulante + Exigível a Longo Prazo**	**SG = _____ = _____**
3 ÍNDICE DE LIQUIDEZ CORRENTE (LC), COM VALOR MAIOR OU IGUAL A 1, ONDE: **Ativo Circulante** **Passivo Circulante**	**LC = _____ = _____**
4 (SUBITEM 11.6.3 - alínea c) CCS **(CAPITAL SOCIAL OU PATRIMÔNIO LÍQUIDO x 100%) ÷ VALOR PROPOSTA =**	**CCS = _____ ≥ 10%**

Em, _____/_____/2021

Carimbo do CNPJ/MF

Assinatura do Representante da empresa

ANEXO VII

ATESTADO DE VISTORIA TÉCNICA

PROCESSO N.º: 6310.2022/0003561-5

OFERTA DE COMPRA: 801084801002022OC00028

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 18/IPREM/2022.

TIPO: MENOR PREÇO TOTAL

OBJETO: Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços técnicos de informática, continuados e sob demanda, conforme as especificações constantes do Termo de Referências que integra o Edital de Licitação do presente Pregão Eletrônico como anexo II.

Eu _____ representante do IPREM, atesto que a empresa _____ inscrita no CNPJ/MF sob o nº_____, através do Sr(a). _____, Documento nº _____devidamente identificado, tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais através de vistoria no local onde serão executados os respectivos serviços mediante inspeção e coleta de informações de todos os dados e elementos que possam vir a influir no valor da proposta a ser oferecida na execução dos trabalhos pertinentes, não cabendo alegações, em qualquer época, de desconhecimento de estado, fatos ou detalhes que que impossibilitem ou dificultem a referida prestação ou o cumprimento de todas as obrigações.

São Paulo, ___ de _____ de 2022

ASSINATURA E CARIMBO DO RESPONSÁVEL PELA UNIDADE

Preenchimento obrigatório

ANEXO VIII

DECLARAÇÃO DE NÃO VISTORIA TÉCNICA

PROCESSO N.º: 6310.2022/0003561-5

OFERTA DE COMPRA: 801084801002022OC00028

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 18/IPREM/2022.

TIPO: MENOR PREÇO TOTAL

OBJETO: Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços técnicos de informática, continuados e sob demanda, conforme as especificações constantes do Termo de Referências que integra o Edital de Licitação do presente Pregão Eletrônico como anexo II.

Eu, (Representante Legal devidamente qualificado) da empresa_____, **DECLARO**, para os devidos fins, que **NÃO** visitei o local onde será prestado o serviço do objeto acima descrito. Por opção própria, assumindo assim que **CONCORDO** com todas as condições estabelecidas no Edital do Pregão e seus Anexos, e que ainda, assumo toda e qualquer responsabilidade pela ocorrência de eventuais prejuízos em virtude da omissão na verificação das condições do local de execução do objeto do certame que impossibilitem ou dificultem a referida prestação ou o cumprimento de todas as obrigações.

São Paulo, de 2022.

ASSINATURA E CARIMBO DO REPRESENTANTE LEGAL DA EMPRESA

Preenchimento obrigatório

ANEXO IX

MODELO DE DECLARAÇÃO PARA CREDENCIAMENTO DE MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE

PROCESSO N.º: 6310.2022/0003561-5

OFERTA DE COMPRA: 801084801002022OC00028

PREGÃO ELETRÔNICO N.º: 18/IPREM/2022.

TIPO: MENOR PREÇO TOTAL

OBJETO: Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços técnicos de informática, continuados e sob demanda, conforme as especificações constantes do Termo de Referências que integra o Edital de Licitação do presente Pregão Eletrônico como anexo II.

A empresa ....., com sede na ....., nº ....., C.N.P.J. nº ....., **DECLARA**, sob as penas do artigo 299 do Código Penal, que se enquadra na situação de.....(microempresa ou empresa de pequeno porte) nos termos da Lei Complementar nº 123/2006, e, que inexistem fatos supervenientes de conduzam ao seu desenquadramento dessa situação.

Local e data

Assinatura do Responsável pela Empresa

(Nome: Identificação do representante legal/procurador da licitante)

RG

CPF

CARGO/FUNÇÃO

Assinatura do Contador

(Nome legível)

RG

CPF

OBS.: esta declaração deverá ser apresentada no original, em papel timbrado da licitante

ANEXO X

MODELO DE DECLARAÇÃO DE APRESENTAÇÃO DE DOCUMENTOS PARA A ASSINATURA DO CONTRATO

PROCESSO N.º: 6310.2022/0003561-5

OFERTA DE COMPRA: 801084801002022OC00028

PREGÃO ELETRÔNICO N.º: 18/IPREM/2022.

TIPO: MENOR PREÇO TOTAL

OBJETO: Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços técnicos de informática, continuados e sob demanda, conforme as especificações constantes do Termo de Referências que integra o Edital de Licitação do presente Pregão Eletrônico como anexo II.

A empresa ....., com sede na ....., nº ....., C.N.P.J. nº ....., em conformidade com o item 27 do Termo de Referência Anexo II, do Edital, COMPROMETE-**SE**, a apresentar, por ocasião da celebração do Contrato os seguintes documentos:

A) qualificação técnico operacional em processos de serviços de TI, comprovando possuir aderência aos padrões de gestão qualidade de serviços de tecnologia da informação e comunicação (TIC) a ser comprovada por meio daapresentação de certificados válidos de avaliação de maturidade, do tipo do CMMI-Dev nível 3 ou superior, ou MPS.Br nível C ou superior;

B) Documento emitido pelo provedor de serviços em cloud que comprove existência da parceria por pelo menos 6 (seis) meses, e que esteja válido.

Local e data

Assinatura do Responsável pela Empresa

(Nome: Identificação do representante legal/procurador da licitante)

RG

CPF

CARGO/FUNÇÃO