**TERMO DE REFERÊNCIA**

*Registro de preço DA UNIDADE DE SERVIÇOS TÉCNICOS – UST para contratação de serviços técnicos especializados para atendimento aos usuários (remoto e presencial), serviços técnicos para sustentação dos recursos e processos de tecnologia da informação e comunicações (TIC) e serviços técnicos para suportar as demandas eventuais ou programadas, em todas as unidades da Codevasf, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Termo de Referência e seus anexos.*

ÍNDICE

[1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO 6](#_Toc5120447)

[2. JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO 7](#_Toc5120448)

[3. CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS 8](#_Toc5120449)

[4. FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS 9](#_Toc5120450)

[5. METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS. 11](#_Toc5120451)

[6. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO 12](#_Toc5120452)

[7. RECURSOS OPERACIONAIS DE INFRAESTRUTURA E SOFTWARE 14](#_Toc5120453)

[8. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO 14](#_Toc5120454)

[9. PROPRIEDADE INTELECTUAL 15](#_Toc5120455)

[10. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO E CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO 15](#_Toc5120456)

[11. REAJUSTAMENTO 18](#_Toc5120457)

[12. VIGÊNCIA DO CONTRATO 19](#_Toc5120458)

[13. VISTORIA 19](#_Toc5120459)

[14. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA 20](#_Toc5120460)

[15. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA 22](#_Toc5120461)

[16. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE 24](#_Toc5120462)

[17. SUBCONTRATAÇÃO 25](#_Toc5120463)

[18. ALTERAÇÃO SUBJETIVA 25](#_Toc5120464)

[19. CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO 25](#_Toc5120465)

[20. MULTAS 26](#_Toc5120466)

[21. GARANTIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS 27](#_Toc5120467)

[22. GARANTIA DE EXECUÇÃO DO CONTRATO 28](#_Toc5120468)

**TERMINOLOGIAS E DEFINIÇÕES**

Neste Termo de Referência (TR) ou em quaisquer outros documentos relacionados com os serviços acima solicitados, os termos ou expressões têm o seguinte significado e/ou interpretação:

**AE/GTI ou GTI:** Gerência de Tecnologia da Informação, qual compete propor, supervisionar o desenvolvimento e acompanhar a implantação da Política de Gestão da Tecnologia da Informação na Empresa, envolvendo, em especial, as diretrizes para a o plano de tecnologia da informação.

**AE/GTI/UIT** ou **UIT**: Unidade de Infraestrutura e Tecnologia, a qual compete assegurar o bom funcionamento dos equipamentos de comunicação de dados, voz e imagem na Empresa; monitorar os serviços prestados por terceiros quanto à comunicação de dados, voz e imagem; assegurar o perfeito funcionamento dos serviços de operação e demais procedimentos do Data Center da Sede; executar a política de backup e restore dos dados da empresa; monitorar o serviços de manutenção preventiva/corretiva de equipamentos servidores no âmbito da Sede e das unidades de TI regionais; atender às demandas apresentadas pelos usuários, procurando compreender e satisfazer às necessidades e expectativas dos mesmos, por meio da prestação de serviços com alto nível de qualidade; controlar os equipamentos e material a serem usados e a sua expedição, bem como a realização do controle de qualidade dos mesmos; efetuar a análise do desempenho do parque computacional (estações de trabalho) da Sede e das Superintendências Regionais, com o objetivo de propor a sua evolução tecnológica.

**BASE DE CONHECIMENTO:** Armazena conhecimentos acumulados sobre um determinado assunto. Essas informações podem ser utilizadas na solução dos problemas apresentados pelos clientes, por meio de ferramentas ou sistemas especialistas.

**CATSERV**: É um módulo do SIASG denominado Sistema de Catalogação de serviços, onde é realizada a inclusão de itens, bem como a sua consulta. Todos os procedimentos para a sua utilização constam dos Manuais disponíveis no site do Compras Governamentais: www.comprasgovernamentais.gov.br.

**CHAMADO:** Qualquer tipo de solicitação formalmente registrada por meio válido na Central de Atendimento, seja problema, requisição de informação, aconselhamento, acesso a um serviço ou modificação pré-aprovada.

**CODEVASF**: Companhia de Desenvolvimento dos Vales do São Francisco e do Parnaíba – Empresa pública vinculada ao Ministério da Integração Nacional, com sede no Setor de Grandes Áreas Norte, Quadra 601 – Lote 1 – Brasília-DF.

**CONTRATADA**: Empresa licitante selecionada e contratada pela Codevasf para a execução dos serviços.

**CONTRATO**: Documento, subscrito pela Codevasf e a licitante vencedora do certame, que define as obrigações e direitos de ambas com relação à execução dos serviços.

**DISPONIBILIDADE:** Habilidade de um serviço ou recurso de desempenhar sua função necessária em um determinado instante ou durante um período de tempo acordado.

**DOCUMENTOS COMPLEMENTARES ou SUPLEMENTARES**: Documentos que, por força de condições técnicas imprevisíveis, se fizerem necessários para a complementação ou suplementação dos documentos emitidos nos Termo de Referência.

**DOCUMENTOS DE CONTRATO**: Conjunto de todos os documentos que integram o contrato e regulam a execução dos serviços, compreendendo o Edital, Termo de Referência, especificações técnicas, desenhos e proposta financeira da executante, cronogramas e demais documentos complementares que se façam necessários à execução dos serviços.

**ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA**: Tipo de norma destinada a fixar as características dos serviços. Conterá a definição do serviço e fornecimentos, descrição do método construtivo, controle tecnológico e geométrico e norma de medição e pagamento.

**ESTAÇÃO DE TRABALHO:** Designação dada ao computador de acesso do usuário, devidamente patrimoniado, conectado à rede de computadores local, com capacidade de usar o protocolo 802.11. A estação de trabalho pode ser um desktop completo ou notebook ou tablet.

**FISCAL/GESTOR**: Técnico(os) responsável(is) da Codevasf atuando sob a autoridade do Diretor da respectiva área e presidente para exercer a gestão e fiscalização do contrato no âmbito administrativo e técnico, bem como manter o contato direto com a contratada para dirimir dúvidas.

**FISCALIZAÇÃO**: Equipe da Codevasf atuando sob a autoridade de um Coordenador/fiscal/gestor, indicada para exercer e auxiliar em sua representação a fiscalização do contrato.

**INCIDENTE:** Uma interrupção não planejada, uma redução na qualidade ou um evento que ainda não impactou o serviço do usuário.

**LICITANTE**: Empresa habilitada para apresentar proposta.

**ORDEM DE SERVIÇO**: É a formalização do trabalho que será prestado ao contratante. É o documento que contém as definições e informações necessárias para executar um serviço, bem como a autorização formal para sua realização.

**PDTI:** Plano Diretor de Tecnologia da Informação é resultado do detalhamento das ações decorrentes do Planejamento Estratégico da Tecnologia da Informação - PETI, de forma a consolidar todas as iniciativas, metas e os indicadores da área de Tecnologia da Informação, dando visibilidade às ações, prazos e custos necessários para alcance dos objetivos estratégicos definidos e, ainda, assegurando que estas ações agreguem valor ao negócio da Codevasf.

**PETI:** Plano Estratégico de Tecnologia da Informação é o instrumento que tem por objetivo assegurar que as metas e objetivos da TI estejam fortemente alinhados com o Planejamento Estratégico da Codevasf.

**PISF:** Projeto de Integração do Rio São Francisco com as Bacias do Nordeste Sententrional que visa garantir a segurança hídrica a 12 milhões de habitantes, em 390 municípios, nos estados de Pernambuco, Ceará, Paraíba e Rio Grande do Norte, além gerar emprego e promover a inclusão social.

**PROBLEMA:** É uma causa comum de um ou mais acidentes, nem sempre conhecida quando das suas ocorrências.

**PROPOSTA FINANCEIRA**: Documento gerado pelo licitante que estabelece os valores unitário e global dos serviços e fornecimentos, apresentando todo o detalhamento dos custos e preços unitários propostos.

**SIASG**: É um conjunto informatizado de ferramentas para operacionalizar internamente o funcionamento sistêmico das atividades de gestão de materiais, edificações públicas, veículos oficiais, comunicações administrativas, licitações e contratos. É utilizado por várias entidades da Administração Pública Federal (Ministérios, Secretarias, etc.). Pode ser acessado pelo site do Compras Governamentais: [**www.comprasgovernamentais.gov.br**](http://www.comprasgovernamentais.gov.br).

**TERMO DE REFERÊNCIA**: Conjunto de elementos necessários e suficientes, com nível de precisão adequado, para caracterizar os bens a serem fornecidos, capazes de propiciar avaliação do custo pela administração diante de orçamento detalhado, definição dos métodos, estratégia de suprimento, valor estimado em planilhas de acordo com o preço de mercado, cronograma físico-financeiro, se for o caso, critério de aceitação do objeto, deveres do contratado e do contratante, procedimentos de fiscalização e gerenciamento do contrato, prazo de execução e sanções, de forma clara, concisa e objetiva.

**USUÁRIO:** Aquele que usufrui diretamente dos serviços prestados.

# OBJETO DA CONTRATAÇÃO

## Registro de preço da Unidade de Serviços Técnicos - UST para contratação de serviços técnicos especializados para atendimento aos usuários (remoto e presencial), serviços técnicos para sustentação dos recursos e processos de tecnologia da informação e comunicações (TIC) e serviços técnicos para suportar as demandas eventuais ou programadas, em todas as unidades da Codevasf, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Termo de Referência e seus anexos.

## DESCRIÇÃO

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ITEM** | **DESCRIÇÃO/ ESPECIFICAÇÃO** | **MÉTRICA** | **QTDE.** | **VR. UNIT.**  **(R$)** | **VR. TOTAL (R$)** |
| 1 | Serviços técnicos especializados para atendimento aos usuários (remoto e presencial), serviços técnicos para sustentação dos recursos e processos de tecnologia da informação e comunicações (TIC) e serviços técnicos para suportar as demandas eventuais ou programadas. | UST | 356.612 | 35,70 | 12.731.048,40 |

### O custo estimado total informado na tabela acima, **R$ 12.731.048,40 (doze milhões, setecentos e trinta e um mil, quarenta e oito reais e quarenta centavos)** foi apurado com base em pesquisa de mercado, na Instrução Normativa Nº 5 de 05 de maio de 2017, na Instrução Normativa Nº 5 de 27 de Junho de 2014 e na Instrução Normativa Nº 3 de 20 de Abril de 2017.

### Os recursos orçamentários correrão à conta de recurso específicos consignados no ato da contratação, com base no Art. 7º, § 2º, do Decreto nº 7.892 de 23 de janeiro de 2013.

### O volume total estimado para os serviços de sustentação e suporte por demandas é de **356.612 (trezentos e cinquenta e seis mil, seiscentos e doze) Unidades de Serviço Técnico (UST)** por vigência anual, sem garantia de consumo mínimo durante a vigência da Ata de Registro de Preço.

### As estimativas de quantidade de UST utilizadas basearam-se no pleno atendimento as necessidades das 26 unidades orgânicas da Codevasf, distribuídas nos estados de Minas Gerais, Bahia, Sergipe, Pernambuco, Alagoas, Maranhão, Piauí e Distrito Federal.

### No interesse da CONTRATANTE o objeto do Contrato poderá ser suprimido ou aumentado até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado da contratação, facultada a supressão além desse limite, por acordo entre as partes, conforme disposto no art. 81, inciso VI, § 1º, da Lei nº 13.303/16.

# JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

## JUSTIFICATIVA

### A Codevasf é uma empresa pública vinculada ao Ministério do Desenvolvimento Regional que promove o desenvolvimento e a revitalização das bacias dos rios São Francisco, Parnaíba, Itapecuru e Mearim, localizados nos estados de Minas Gerais, Bahia, Sergipe, Pernambuco, Alagoas, Maranhão, Piauí e Ceará, com a utilização sustentável dos recursos naturais e estruturação de atividades produtivas para a inclusão econômica e social, atendendo a mais de 2.000 municípios e aproximadamente 17 milhões de pessoas.

### Neste sentido, a Codevasf possui um papel estratégico no desenvolvimento social e econômico dessas regiões, por meio de programas e projetos em diversas áreas e segmentos, que vão desde do apoio e assistência técnica para os pequenos e médios produtores, a obras complexas de transposição do Rio São Francisco.

### Para atender o diversificado conjunto de ações, que estão sob responsabilidade da Companhia, é fundamental possuir uma estrutura tecnológica adequada às necessidades das áreas finalísticas da empresa. Desta forma, os serviços de tecnologia da informação são necessários para a realização da missão institucional da Codevasf, uma vez que possibilitam extrema rapidez e economicidade na disponibilidade, comunicação e gestão dos serviços realizados pela empresa, que por sua vez são necessários para atender com qualidade às expectativas dos usuários dos seus serviços e produtos e a população brasileira.

### No Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI), 2017-2010, identificou-se a necessidade da contratação de serviços de atendimento aos usuários de TI em primeiro, segundo e terceiro nível. Conforme informado no PDTI, “*esse modelo possibilita ter um maior controle das solicitações, permitindo aumento da capacidade da Gerência de TI em atender as solicitações com mais agilidade*”.

### A empresa possui uma estruturada organizacional com uma Sede, localizada em Brasília, 8 (oito) Superintendências Regionais, 1 (um) Centro de Controle e Operação do PISF e 16 (dezesseis) Escritórios de Representação e Apoio Técnico. Durante estudo para levantamento das necessidades do PDTI, identificou-se que cada uma das estruturas organizacionais da Codevasf adota um modelo próprio, não havendo um padrão nos serviços de atendimento e que não existe um sistema para controle das demandas dos usuários das TI fora da Sede. Essa situação faz com que a Gerência de TI tenha o controle parcial das demandas da Codevasf.

### Dessa forma, concluiu-se no PDTI que para que a Codevasf faça a gestão efetiva de todas as demandas e solicitações da Companhia é necessário padronizar o atendimento a ser realizado, por meio de um único processo. Isso significa que este processo seja controlado, e que adote o mesmo padrão como forma de garantir a qualidade na prestação de serviço aos usuários da TI. A perspectiva é que esse serviço possa ser ampliado para todas as unidades de TI fazendo com que haja o controle efetivo de todas as demandas e consequentemente ocorra a gestão dos serviços prestados pela área de TI.

### Ciente da necessidade de um ambiente apto e produtivo de TI, diversas medidas foram tomadas com o objetivo de eliminar ou reduzir problemas causados por eventuais falhas no ambiente computacional, como por exemplo: os serviços mais críticos passaram a ser apoiados em equipamentos redundantes e o monitoramento de equipamentos, circuitos de comunicação e aplicações foram implantados com procedimentos e especificidades mais rigorosas de configuração. Entretanto, a sempre crescente complexidade das soluções de TI tem requerido mais atenção para a realização de serviços meios e maior fiscalização por parte dos servidores. Neste cenário, há de se considerar, ainda, que a demanda por serviços de infraestrutura de TI tem crescimento quase exponencial, no que se refere à criação e manutenção de máquinas virtuais para atendimento das atividades institucionais.

### Atualmente, o atendimento aos usuários e a sustentação de parte da infraestrutura de TI é realizada principalmente por contrato de apoio terceirizado, e a continuidade deste serviço é um fator crítico de sucesso para os objetivos da TI na CODEVASF.

### O quadro funcional de servidores da área de TI da Codevasf é bem reduzido, e, mesmo que preparado tecnicamente para assumir em plenitude esse serviço, é insuficiente para atender e dar manutenção de todos os serviços existentes, além de não poder dedicar à evolução do ferramental e gestão dos serviços, caso tivessem que executar estas atividades operacionais.

### A essencialidade destes serviços pode ser comprovada pela hipótese de sua eventual indisponibilidade, o que causaria impactos severos e até mesmo inviabilização da realização dos trabalhos, sejam eles finalísticos ou de apoio.

### A aquisição proposta está em conformidade e encontra apoio no Plano Estratégico de Tecnologia da Informação (PETI) da CODEVASF vigente.

## OBJETIVO

### A contratação pretendida objetiva atender as necessidades identificadas no PDTI e o objetivo estratégico do Plano Estratégico de Tecnologia da Informação – PETI que é “Garantir a continuidade e disponibilidade dos serviços de TI” com a sustentação dos serviços de TI em primeiro, segundo e terceiro níveis, as necessidades de suporte técnico aos usuários de modo reativo e proativo, proporcionando recursos estáveis que permitam aos usuários a disponibilidade desses serviços para uso dos sistemas de informação, com confiabilidade e segurança, alinhada as melhores práticas definidas na biblioteca do ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*), garantindo a continuidade dos serviços prestados aos usuários de TI e evitando a paralisação da operação de infraestrutura de TI na Codevasf.

## 

# CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

## Este Termo de Referência foi elaborado seguindo as orientações da Lei nº 13.303/2016 e Acórdãos recentes do Tribunal de Contas da União – TCU, como fontes orientadoras para a execução de um procedimento licitatório com vistas a viabilizar a contratação de serviços técnicos em Tecnologia da Informação, a fim de atender as necessidades da Codevasf.

## Nos termos do parágrafo único, do art. 1º, da Lei nº 10.520, de 2002, os serviços objeto deste instrumento são considerados comuns, pois seus padrões de desempenho e qualidade, para efeito de julgamento das propostas, podem ser objetivamente definidos neste Termo de Referência e no Edital, por meio de especificações usuais de mercado.

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

# FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

## Os serviços a serem executados são de 2 (dois) tipos: “**SUSTENTAÇÃO**” e/ou “**SUPORTE**”, conforme detalhado no Anexo A – Especificação Técnica dos Serviços.

## Os serviços de sustentação são classificados como:

### Sustentação do Serviço de Atendimento Remoto aos Usuários de TI – 1º Nível

### Sustentação do Serviço de Atendimento Presencial aos Usuários de TI – 2º Nível

### Sustentação do Serviço de Videoconferência

### Sustentação do Serviço de Infraestrutura de TI – 3º Nível

## Os serviços de suporte são classificados como:

### Suporte Técnico para Atendimento de Demandas Eventuais

## Os serviços serão executados pela CONTRATADA em concordância com os padrões e processos definidos no edital e seus anexos e nos procedimentos internos da Codevasf.

## JORNADA DE TRABALHO

### No caso de serviço prestado nas dependências da Codevasf deverá seguir as seguintes regras:

#### Caso o horário de expediente do Órgão seja alterado por determinação legal ou imposição de circunstâncias supervenientes, deverá ser promovida adequação nos horários da prestação de serviços para atendimento da nova situação.

#### Tendo em vista o disposto nas Convenções Coletivas, da Consolidação das Leis do Trabalho, e no Artigo 2º da Portaria n.º 373 de 25/02/2011, do Ministério do Trabalho e Emprego, a CONTRATADA deverá realizar o controle de jornada de trabalho para controle de assiduidade e pontualidade de seus empregados.

## LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

### Os serviços classificados como “Sustentação do Serviço de Atendimento Remoto aos Usuários de TI – 1º Nível” serão executados nas dependências da CONTRATADA.

### Os serviços classificados como “Sustentação do Serviço de Atendimento Presencial aos Usuários de TI - 2º Nível” e “Sustentação do Serviço de Videoconferência” poderão ser executados apenas nas seguintes localidades:

|  |  |
| --- | --- |
| **Localidade** | **Endereço** |
| CODEVASF - Sede | **SGAN 601, Conj. I. Ed. Dep. Manoel Novaes.**  **Cep: 70.830-019, Brasília - DF** |
| 1ª Superintendência Regional | **Av. Geraldo Athayde, nº 483 - Bairro São João.**  **CEP: 39.400-292, Montes Claros – MG** |
| 2ª Superintendência Regional | **Av. Manoel Novaes, s/n - Centro**  **CEP: 47.600-000, Bom Jesus da Lapa - BA** |
| 3ª Superintendência Regional | **Rua Presidente Dutra, nº 160 - Centro**  **CEP: 56304-914, Petrolina - PE** |
| 4ª Superintendência Regional | **Av. Beira Mar, nº 2150 - Jardins**  **CEP: 49.025-040, Aracaju - SE** |
| 5ª Superintendência Regional | **Rua Castro Alves, s/n - Santa Luzia**  **CEP: 57.200-000, Penedo - AL** |
| 6ª Superintendência Regional | **Av. Comissão do Vale do São Francisco, s/n - Bairro Piranga**  **CEP: 48.901-900, Juazeiro - BA** |
| 7ª Superintendência Regional | **Rua Taumaturgo de Azevedo, 2315 - Bloco 2 - Centro Sul**  **CEP: 64.001-340, Teresina – PI** |
| 8ª Superintendência Regional | **Av. Alexandre de Moura, nº 25, Centro**  **CEP: 65.025-470** |
| Centro de Controle e Operação do PISF | **Av. Pantaleão Rodrigues de Carvalho, 245, N. Sra. das Graças, CEP 56000-000, Salgueiro-PE** |

### Os serviços classificados como “Suporte Técnico para Atendimento de Demandas Eventuais” poderão ser executados em todas as localidades informadas na tabela do item 4.6.2 e nos escritórios de representação e apoio técnico, nas seguintes localidades:

|  |  |
| --- | --- |
| **Localidade** | **Endereço** |
| Escritório de Representação de Belo Horizonte | Rua Carijós, nº 150, 10º andar, Centro.Cep: 30120-060, Belo Horizonte - MG |
| Escritório de Representação de Recife | Av. Geraldo Athayde, nº 483 - Bairro São JoãoCEP: 39.400-292, Montes Claros – MG |
| Escritório de Representação de Salvador | Av. Manoel Novaes, s/n - CentroCEP: 47.600-000, Bom Jesus da Lapa - BA |
| Escritório de Apoio Técnico de Barreiras | Rua Professor José Seabra de Lemos, 420 - Barreiras/BA - CEP: 47805-100 |
| Escritório de Apoio Técnico de Delmiro Gouveia | Rua José Pereira de Sá, s/n - Bairro Novo. Delmiro Gouveia/AL - CEP: 57480-000 |
| Escritório de Apoio Técnico de Guanambi | Av. Deolinda Martins, 166 – Santo Antônio – Guanambi/BA - CEP: 46430-000 |
| Escritório de Apoio Técnico de Irecê | Rua São Francisco, s/n - Irecê/BACEP: 44900-000 |
| Escritório de Apoio Técnico de Jatobá | Av. Eletrobrás Norte, 00218, Itaparica – Jatobá/PE - CEP: 56470-000 |
| Escritório de Apoio Técnico de Morada Nova | Rua José Rodrigues Júnior, 289 – Centro - Morada Nova/MG - CEP: 35628-000 |
| Escritório de Apoio Técnico de Oeiras | Rua André Holanda, 368-A – Centro - Oeiras/PICEP: 64500-000 |
| Escritório de Apoio Técnico de Parnaíba | Rua Tabajara, n° 1557 - Bairro Nossa Senhora de Fátima. Parnaíba/PI - CEP: 64202-210 |
| Escritório de Apoio Técnico de Paulo Afonso | Rua da Aurora, 690 - Bairro General Dutra - Paulo Afonso/BA - CEP: 48607-190 |
| Escritório de Apoio Técnico de Propriá | Praça Fausto Cardoso, 09 – Propriá/SECEP: 49900-00 |
| Escritório de Apoio Técnico de Salgueiro | Av. Pantaleão Rodrigues de Carvalho, 245, N. Sra. das Graças, Salgueiro/PE - CEP: 56000-000 |
| Escritório de Apoio Técnico de Santa Maria da Vitória | Colônia do Formoso – Coribe/BACEP: 47690-000 |
| Ponto de Apoio do PISF – Eixo Leste | Lote 12, município de Sertânia, Pernambuco |

### Nos serviços classificados como “Suporte Técnico para Atendimento de Demandas Eventuais” a Codevasf arcará com os custos de deslocamento, hospedagem e alimentação, referentes à locomoção entre a localidade de atendimento e a localidade mais próxima na prestação dos serviços classificados como “Sustentação do Serviço de Atendimento Presencial aos Usuários de TI - 2º Nível”.

### Os serviços classificados como “Sustentação do Serviço de Infraestrutura de TI – 3º Nível”, serão executados apenas na localidade da Sede da Codevasf no endereço SGAN 601, Conj. I. Ed. Dep. Manoel Novaes, Brasília-DF.

### No caso dos serviços prestados nas dependências da Codevasf e durante a execução do mesmo, o prestador de serviço da CONTRATADA deverá estar devidamente identificado.

### A CONTRATADA poderá realizar serviços remotamente, em especial aqueles rotineiros e/ou emergenciais para o restabelecimento dos serviços da CODEVASF, desde que sejam atendidas as determinações da Política de Segurança da CODEVASF.

# METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS.

## Os serviços executados em cada Ordem de Serviço pela CONTRATADA serão avaliados

## por meio dos indicadores de **Níveis de Serviço**, conforme ANEXO B – Níveis Mínimos de Serviços.

## A CONTRATADA terá o prazo máximo de até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data da assinatura do contrato, para cumprir com todas as atividades prévias necessárias ao início da prestação dos serviços contratados, incluindo a transição, apresentação dos perfis profissionais exigidos (conforme item 14.4), dos equipamentos, e materiais conforme estabelecido nesta contratação.

## Os primeiros 60 (sessenta) dias após a notificação da CONTRATANTE como apta ao início da execução dos serviços e aceite da CONTRATADA serão considerados como período de estabilização, durante o qual os resultados esperados e os níveis de qualidade exigidos serão implementados gradualmente, de modo a permitir à CONTRATADA realizar a adequação progressiva de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho requerido. Esta flexibilização, porém, será restrita aos limites destacados abaixo:

### Para o 1º (primeiro) mês de execução: atingir, no mínimo, 70% (setenta por cento) dos resultados esperados/níveis de qualidade exigidos. Quanto aos prazos de atendimento estabelecidos, estes poderão ser dilatados em até 30% (trinta por cento); e

### Para o 2º (segundo) mês de execução: atingir, no mínimo, 80% (oitenta por cento) dos resultados esperados/níveis de qualidade exigidos. Quanto aos prazos de atendimento estabelecidos, estes poderão ser dilatados em até 20% (vinte por cento).

# REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

## A Codevasf, no atual contrato, utiliza a solução CITSMART para o gerenciamento de seus serviços, processos e demandas, de acordo com a biblioteca do ITIL e a ISO 20.000.

## Assim, para a execução dos serviços contratados, a CONTRATADA deverá manter a solução atual ou fornecer solução sistêmica integrada para gerenciar qualquer requisição de serviços ou fluxo de trabalho para gestão dos processos de gerenciamento de serviços – de acordo com a biblioteca do ITIL e a ISO 20.000, sendo responsável pela implantação de todos os processos existentes na CONTRATANTE, configuração, customização, parametrização, suporte (incluindo atualização de versão), garantia e migração dos dados existentes, por exemplo, catálogo de serviços e base de conhecimento, sem qualquer ônus adicional à Codevasf, no prazo máximo de 30 (trinta) dias a partir da assinatura do contrato.

## SOLUÇÃO PARA GERENCIAMENTO DE SERVICOS DE TI (ITSM)

### A solução para o gerenciamento de serviços de TI (ITSM) deverá contemplar pelo menos os seguintes processos:

#### Gerenciamento de Catálogo de Serviços

#### Gerenciamento de Nível de Serviços

#### Gerenciamento de Incidente

#### Cumprimento de Requisição

#### Gerenciamento do Conhecimento

#### Gerenciamento de Problema

### A solução deverá permitir a automatização dos processos organizacionais que elevam a Governança Corporativa da Codevasf e a Governança de TI, permitindo a extração de indicadores e a melhoria significativa ao nível de cumprimento dos quesitos mais exigentes presentes no plano estratégico definidos pela Codevasf.

### A CONTRATADA deverá disponibilizar o uso dessa solução para toda equipe interna de TI da Codevasf, contemplando os perfis de: administrador, solucionador e operador; e para toda equipe das empresas prestadoras dos serviços (terceirizados), contemplando os perfis de: solucionador e operador; e para os demais usuários do órgão (perfil: demandante).

|  |  |
| --- | --- |
| **Perfil Usuário** | **Quantidade Usuários** |
| **Administrador** | **10** |
| **Solucionador/Operacional** | **100** |
| **Demandante** | **1800** |

### Durante a vigência do contrato deverá ser fornecido suporte técnico pela CONTRATADA da solução ITSM, seja a atualmente utilizada na Codevasf ou implantada pela CONTRATADA, seguindo as especificações abaixo:

#### O suporte técnico abrange a instalação, customização, resolução de problemas, reparação da solução implantada na prestação dos serviços especializados e atualização de versão da solução;

#### O serviço de atualização abrange o fornecimento de solução de gerenciamento dos serviços de TI equivalente ou superior, no caso de mudança ou descontinuação de algum produto, preservando-se as funções e características do produto original;

#### Suporte técnico para eventuais dúvidas ou problemas com a solução.

### Os prazos de solução dos chamados estão definidos a seguir, de acordo com a prioridade do chamado:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Prioridade** | **Condição** | **Prazo** |
| **Crítica** | Problema crítico do sistema em ambiente de produção com impacto no negócio com a paralisação total do sistema e possíveis perda de dados. | 6 horas(horário comercial) |
| **Alta** | Problema grave que prejudica a operação do produto ou limitação severa de suas funcionalidades com a paralisação parcial do sistema. | 10 horas(horário comercial) |
| **Média** | Problemas que criam restrições à operação do sistema, mas não comprometem o uso e funcionamento da solução. | 48 horas corridas |
| **Baixa** | Problema que não afetam a operação do sistema, solicitação de serviço ou esclarecimento de dúvidas. Toda necessidade de suporte técnico operacional do sistema que não satisfaça nenhum dos critérios listados nas demais severidades. | 72 horas corridas |

# RECURSOS OPERACIONAIS DE INFRAESTRUTURA E SOFTWARE

## Para execução dos serviços as empresas devem considerar minimamente os recursos operacionais de infraestrutura e software informados no ANEXO C – Recursos Operacionais de Infraestrutura e Software.

## Quando a execução dos serviços ocorrer nas dependências do CONTRATANTE, esse se responsabilizará pela disponibilidade da infraestrutura necessária para a execução dos serviços, como, por exemplo, as instalações físicas do ambiente, os equipamentos necessários e licença dos produtos (softwares). Caso a CONTRATADA deseje utilizar ferramentas diferentes daquelas disponibilizadas pelo Contratante, somente poderá fazê-lo após homologação por parte deste

## Ficará a cargo da CONTRATADA custear o licenciamento de qualquer *software* ou ferramentas de apoio, não licenciada pela Codevasf, que venha a ser utilizado pela equipe da CONTRATADA, mesmo quando as atividades forem realizadas nas dependências da CONTRATANTE.

* + 1. O acesso remoto para o atendimento aos usuários deve ser realizado por meio de uma Virtual Private Network - VPN, a ser implementada entre a Central de Serviços e a rede da CODEVASF.

## A concessão de acesso remoto via VPN aos colaboradores da CONTRATADA deverá ser formalmente e previamente solicitado pela CONTRATADA e aprovada pela CODEVASF.

# SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

## Os procedimentos mínimos de segurança exigidos das empresas CONTRATADAS são:

### Credenciar junto a CONTRATANTE, seus profissionais autorizados a retirar e a entregar documentos, bem como daqueles que venham a ser designados para prestar serviços nas dependências da Codevasf.

### Identificar qualquer equipamento das empresas que venha a ser instalado nas dependências da CONTRATANTE, utilizando placas de controle patrimonial, selos de segurança, etc.

### Manter sigilo absoluto sobre informações, dados e documentos integrantes dos serviços a serem executados na CONTRATANTE.

### Abster-se, qualquer que seja a hipótese, de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades objeto do Termo de referência, sem prévia autorização.

### Observar, rigorosamente, todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de Tecnologia da Informação - TI da Codevasf.

### Adotar critérios adequados para o processo seletivo dos profissionais, com o propósito de evitar a incorporação de pessoas com características e/ou antecedentes que possam comprometer a segurança ou credibilidade da CONTRATANTE.

### Comunicar com antecedência mínima de 3 (três) dias ao Representante da CONTRATANTE qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos da empresa.

### Manter sigilo sobre todos os ativos de informações e de processos da CONTRATANTE.

## Adotar a Política de Segurança da Informação e Comunicações da Codevasf (Posic), publicada no sitio da empresa, para o exercício de suas atividades no âmbito da Codevasf.

# PROPRIEDADE INTELECTUAL

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

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

# MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO E CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

### MODELO DE GESTÃO

### O modelo adotado para essa contratação é o de entrega de resultado, modelo este já utilizado pela Codevasf. Com este busca-se a continuidade dos serviços, implementação de tecnologias de informática e da garantia de sustentação da infraestrutura e seus serviços, tendo como objetivo principal alta disponibilidade dos recursos e aplicações de informações para a sociedade em geral.

### As solicitações de execução de serviços serão controladas por Ordens de Serviço (OS) emitidas e formalmente autorizadas, conforme necessidade do CONTRATANTE, sendo atestadas e liquidadas apenas as que forem devidamente concluídas pela empresa prestadora dos serviços.

### As Ordens de Serviço deverão seguir os modelos estipulados pela Codevasf, podendo sofrer acréscimos e supressões de serviços, mediante informação prévia à CONTRATADA, em razão da readequação de seus processos internos.

### O valor de cada Ordem de Serviço será calculado conforme a classificação do serviço e sua forma de cálculo, conforme indicado no ANEXO A – Especificação Técnica dos Serviços.

### Os custos decorrentes das correções das inconformidades de um produto/serviço apontadas pelo CONTRATANTE correrão por conta da CONTRATADA, exceto se a causa da inconformidade for de responsabilidade exclusiva do CONTRATANTE, devidamente comprovada.

### Mesmo uma ordem de serviço já fechada poderá ser objeto de auditoria pelo CONTRATANTE ou a seu comando e, no caso de observadas incorreções, será aberta nova ordem de serviço, sem remuneração à CONTRATADA, para ajustes nos produtos e serviços entregues. Esses registros serão realizados em relatório de auditoria a ser anexado à nova ordem de serviço.

### Nos serviços classificados como Sustentação do Serviço de Atendimento Presencial aos Usuários de TI – 2º Nível, Sustentação do Serviço de Videoconferência e Sustentação do Serviço de Infraestrutura de TI – 3º Nível a CONTRATADA deverá realizar a execução dos serviços de acordo com o horário local de atendimento das unidades do CONTRATANTE, nos dias úteis, sendo o regime e horário de atendimento definido na Ordem de Serviços, conforme sua necessidade.

### A CONTRATADA deverá manter, obrigatoriamente, recursos disponíveis para atendimentos e suporte em toda abrangência territorial da CODEVASF.

### O CONTRATANTE poderá recusar profissional ou exigir a substituição de profissional que, a seu critério, não possuam qualificações técnicas necessárias, possua comportamento inadequado a prestação dos serviços para o CONTRATANTE, ou cuja qualificação demonstrada mostre-se aquém do necessário para garantir a qualidade dos produtos a serem entregues e dos serviços desempenhados.

### A substituição de profissionais deverá ser precedida da comprovação de que os substitutos cumprem os requisitos mínimos exigidos neste Termo de Referência e seus anexos.

### A substituição de profissionais, por iniciativa da CONTRATADA ou exigência do CONTRATANTE, não poderá acarretar prejuízos ao CONTRATANTE, sejam eles de ordem financeira ou relativos a prazos e à qualidade dos serviços prestados. O prazo máximo para substituição será de até 10 (dez) dias úteis.

### Eventualmente, poderá haver a necessidade de suporte e manutenção extraordinárias, disponíveis presencialmente ou em regime de plantão. Nesses casos, haverá planejamento e programação dos serviços a serem prestados pela CONTRATADA. Assim, as tarefas específicas a serem realizadas, bem como seu esforço, custo e critérios de avaliação deverão constar em planejamento prévio e serem, preferencialmente, mapeadas em tarefas elencadas no Catálogo de Serviços.

### O CONTRATANTE deverá elaborar, mensalmente, relatórios sobre os serviços de sustentação abertos nas Ordens de Serviço, contemplando o desempenho das atividades, incidentes e requisições e o ambiente de infraestrutura.

### Para execução dos serviços, será implementado o método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define: o CONTRATANTE como responsável pela gestão, fiscalização e controle do contrato, bem como pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos serviços entregues; e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos profissionais a seu cargo.

### Todos os serviços deverão ser prestados de acordo com as boas práticas de mercado e baseados na biblioteca Information Technology Infrastructure Library – ITIL, em sua Versão 3 – Revisão 2011 e na norma ABNT NBR ISO/IEC 20.000.

### O prazo para execução dos serviços seguirá a qualificação informada no cálculo da UST, conforme ANEXO A – Especificação Técnica dos Serviços, e/ou os prazos estipulados no ANEXO D – Catálogo de Serviços.

## PAGAMENTO

### O pagamento será realizado com a entrega dos serviços autorizados, objeto deste Termo de Referência, conforme Ordens de Serviço executadas.

### O valor do pagamento será calculado conforme a efetiva execução dos serviços dentro dos níveis requeridos, descontadas as glosas, consoante gradação estabelecida nos indicadores de Níveis de Serviço.

### A soma total dos percentuais de redução a ser aplicado a título de glosa não poderá ultrapassar o valor correspondente a 20% (vinte por cento) do valor de cada Ordem de Serviço, facultada ainda a rescisão contratual e sem prejuízo da aplicação de outras sanções contratuais e legais.

### O desconto correspondente às glosas será realizado na fatura subsequente à sua apuração.

### O pagamento será efetuado mediante fatura contendo a descrição dos serviços efetivamente realizados, conforme Ordens de Serviço. O pagamento somente será efetuado após o ateste da fatura pelo fiscal do contrato da CONTRATANTE.

### A fatura só será liberada para pagamento depois de aprovada pelo fiscal do contrato e deverá estar isenta de erros ou omissões, sem o que será, de forma imediata, devolvida à licitante vencedora para correções.

### Na hipótese de irregularidade no cadastro ou habilitação no SICAF, o CONTRATADO deverá regularizar a sua situação perante o cadastro no prazo de até 30 (trinta) dias, sob pena de aplicação das penalidades previstas no edital, anexo(s) e rescisão do contrato.

### A fatura emitida pela CONTRATADA deverá conter a descrição dos serviços a que se destina.

### O pagamento será procedido de consulta ao SICAF, para comprovação de cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e as relativas ao FGTS, correspondentes à última nota fiscal ou fatura que tenha sido paga pela CONTRATANTE.

### O descumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e as relativas ao FGTS, ensejará o pagamento em juízo dos valores em débito, sem prejuízo das sanções cabíveis.

### O pagamento será creditado em nome da licitante vencedora, mediante Ordem Bancária em conta corrente por ela indicada ou meio de Ordem Bancária para pagamento de fatura com código de barras, uma vez satisfeitas as condições estabelecidas neste Termo de Referência.

### A Nota Fiscal/Fatura deverá destacar o valor do IRPJ e demais contribuições incidentes, para fins de retenção na fonte, de acordo com o art. 1º, § 6º da IN/SRF n.º 480/2004, ou informar a isenção, não incidência ou alíquota zero, e respectivo enquadramento legal, sob pena de retenção do imposto de renda e das contribuições sobre o valor total do documento fiscal, no percentual correspondente à natureza do bem.

### Atendido ao disposto nos itens anteriores a CONTRATANTE considera como data final do período de adimplemento a do dia útil seguinte à data de entrega do documento de cobrança no local de pagamento do serviço, a partir da qual será observado o prazo de até 30 (trinta) dias para pagamento, conforme estabelecido no Artigo 9º, do Decreto nº 1.054, de 07 de fevereiro de 1994.

### É de inteira responsabilidade da licitante vencedora a entrega a CONTRATANTE dos documentos de cobrança, acompanhados dos seus respectivos anexos, de forma clara, objetiva e ordenada, que se não for atendido, implica desconsideração pela CONTRATANTE dos prazos estabelecidos para conferência e pagamento.

### Caso a licitante vencedora seja optante pelo Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte – SIMPLES, deverá apresentar, juntamente com a Nota Fiscal, a devida comprovação, a fim de evitar a retenção na fonte dos tributos e contribuições, conforme legislação em vigor.

### A CONTRATANTE deduzirá do montante a ser pago os valores correspondentes às multas e/ou glosas devidas pela CONTRATAD0A.

### É vedado ao contratado transferir a terceiros os direitos ou créditos decorrentes do contrato.

### Será considerado em atraso o pagamento efetuado após o prazo estabelecido no subitem 10.2.13, caso em que a CONTRATANTE pagará atualização financeira, aplicando-se a seguinte fórmula:

**AM = P x I**, onde:

**AM** = Atualização Monetária

**P** = Valor da Parcela a ser paga; e

**I** = Percentual de atualização monetária, assim apurado:

**I = (1+im**1**/100)dx1/30 x (1+im**2**/100)dx2/30 x ... x (1+im**n**/100)dxn/30** – 1, onde:

**i** = Variação do Índice de Preço ao Consumidor Amplo – IPCA no mês “m”;

**d** = Número de dias em atraso no mês “m”;

**m** = Meses considerados para o cálculo da atualização monetária.

# REAJUSTAMENTO

### O valor poderá ser reajustado, observado o interregno mínimo de um ano a contar da data da assinatura do contrato, mediante manifestação expressa da CONTRATADA, tendo como limite máximo a variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA ocorrida nos dozes meses anteriores ao reajuste, conforme fórmula abaixo. O reajuste calculado deverá sem encaminhado a CONTRATANTE para análise e posterior aprovação.

**IR = IST mês renovação – ISTmês base x 100**, onde:

**IST mês base**

**IR** corresponde ao índice de reajustamento;

**IST** mês renovação corresponde ao valor do IPCA referente ao mês de renovação;

**IST** mês base corresponde ao valor do IPCA referente ao 12º (décimo segundo) mês anterior ao mês de renovação.

# VIGÊNCIA DO CONTRATO

## O prazo de vigência do contrato, a ser firmado entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, será de acordo com a proposta vencedora observando o prazo máximo de 12 (doze) meses para sua conclusão e terá início na data de sua assinatura.

## Os contratos terão vigência na data de suas assinaturas, com prazo máximo para início da execução dos serviços em 30 (trinta) dias corridos, contados da assinatura do contrato.

## No interesse da CONTRATANTE o objeto do Contrato poderá ser prorrogado até o limite de 60 (sessenta) meses, nos termos da Lei nº 13.303/2016, Art. 71.

# VISTORIA

## As empresas interessadas na consecução dos serviços constantes no objeto deste Termo de referência poderão realizar visita técnica na cidade de Brasília/DF, no Edifício Sede da Codevasf localizado no endereço: SGAN Quadra 601, Conjunto I, Lote 01, Edifício Codevasf, CEP: 70.830-901, em Brasília-DF;

## O período estabelecido para a visita técnica terá início a partir da data de publicação do edital no Diário Oficial da União - DOU. A visita técnica deverá ser programada com antecedência mínima de 1 (um) dia útil junto à Unidade de Infraestrutura Tecnológica, por meio do telefone (61) 2028-4765 ou através do e-mail [ae.gti.uit@codevasf.gov.br](mailto:ae.gti.uit@codevasf.gov.br).

## A visita técnica tem a finalidade de prover ao licitante conhecimento das instalações e recursos do ambiente tecnológico da CONTRATANTE para que o mesmo tenha condições de avaliar o grau de dificuldade existentes na execução dos serviços, constantes no objeto do termo de referência que possam influenciar nos custos envolvidos no fornecimento dos serviços;

## Os custos da vistoria são de responsabilidade da licitante, incluindo seu deslocamento ao local vistoriado.

## As licitantes se obrigam a não divulgar, publicar ou fazer uso das informações recebidas durante a vistoria. A simples participação na vistoria caracteriza o compromisso irretratável de guarda do sigilo dos dados colhidos.

## Não tendo realizada a vistoria, a licitante não poderá arguir desconhecimento dos processos, procedimentos, ambientes e das ferramentas utilizadas pela CONTRATANTE para se opor à manutenção dos termos e das condições de sua proposta.

## Nenhuma visita será realizada sem a confirmação de seu agendamento, por e-mail, por parte da Contratante.

## A vistoria é FACULTATIVA, podendo a licitante realizá-la por intermédio de representante legal.

## Para a vistoria, o licitante, ou o seu representante, deverá estar devidamente identificado, e assinará a declaração de vistoria.

# QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

## Considerações gerais:

### Os documentos apresentados, emitidos em idioma estrangeiro, deverão ser apresentados devidamente traduzidos para a língua portuguesa, por tradutor juramentado e registrado no Cartório de Títulos e Documentos.

### A CONTRATANTE poderá, a qualquer fase deste processo licitatório, promover diligências com vistas a esclarecer ou a complementar a instrução do processo, obrigando-se as licitantes a prestar todos os esclarecimentos necessários.

## A licitante deverá apresentar declaração, devidamente assinada pelo representante legal de que dispõe de aparelhamento e pessoal técnico adequado para atender às necessidades do CONTRATANTE.

## A licitante deverá apresentar atestado(s) ou certidão(ões) de capacidade técnica, fornecidos por pessoas jurídicas, de direito público ou privado, lavrados em papel timbrado, com endereço e CNPJ, onde deverá estar comprovada que a empresa participante desempenha (ou desempenhou), de forma satisfatória os seguintes serviços:

* + - * 1. Atestado ou declaração de capacidade técnica, comprovando a operação de Central de Serviço, como ponto único de contato, contemplando atendimentos por multimeios (telefônico, e-mail e sistema de abertura de chamados), utilizando solução de gerenciamento de serviços de TI (ITSM), ao usuário de TI em 1º Nível para sustentação de no mínimo 900 (novecentas) estações de trabalho, por meio de uma Central de Serviços nas dependências da CONTRATADA, por um período não inferior à 12 (doze) meses ininterruptos;
        2. Atestado ou declaração de capacidade técnica, comprovando a execução de serviços de atendimento presencial ao usuário de TI em 2º Nível para no mínimo 600 (seiscentas) estações de trabalho, por um período não inferior à 12 (doze) meses ininterruptos; e
        3. Atestado ou declaração de capacidade técnica, comprovando a execução de serviços de infraestrutura de TI em 3º Nível para sustentar uma rede de dados corporativa de no mínimo 900 (novecentas) estações de trabalho, contemplando os seguintes serviços de sustentação: monitoramento do ambiente de infraestrutura, administração da infraestrutura de rede, backups, storage, virtualização, aplicações web, banco de dados e sistemas operacionais de rede, por um período não inferior à 12 (doze) meses ininterruptos.

## A licitante deverá apresentar declaração, de que fornecerá, a partir de até 30 dias após data de assinatura do contrato, decorrente desta licitação, a lista nominal dos profissionais, conforme perfil e qualificação indicados abaixo.

* 1. PREPOSTO - graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação e certificação ITIL Foundation V3 ou superior;
  2. Especialista - graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação e certificação dos profissionais envolvidos na execução de Sustentação do Serviço de Infraestrutura de TI – 3º Nível, conforme tabela abaixo.

|  |  |
| --- | --- |
| **Descrição do Serviço** | **Certificação** |
| Administração e manutenção da infraestrutura de Redes | * MCSA – Microsoft Windows Server * Cisco CCNA ou CCNP1 ou CCNP2 |
| Administração e manutenção da infraestrutura de Virtualização | * VCP – Vmware Certified Professional |
| Administração e manutenção da infraestrutura de Aplicações | * LPI – LPIC 2 ou LPIC3 |
| Administração e manutenção da infraestrutura dos Sistemas Operacionais (Linux e Windows) | * MCSA – Microsoft Windows Server * LPI – LPIC 2 ou LPIC3 |
| Administração e manutenção da infraestrutura de Banco de Dados | * MCSA - Microsoft SQL Server |

* 1. Atendente de 2º Nível – graduação completa ou incompleta em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação para os profissionais envolvidos na execução de Sustentação do Serviço de Atendimento Presencial aos Usuários – 2º Nível.

## Quando mais de uma certificação do item 14.4, alínea “b”, for exigida para um mesmo serviço, não será necessário, que todos os profissionais tenham todas as qualificações citadas. Salvo se expressamente citado como algo que deve ser considerado em conjunto, basta que cada profissional tenha ao menos uma das qualificações exigidas. Porém, o conjunto dos papéis para a prestação dos serviços, deverão ter a totalidade das certificações e qualificações.

## A comprovação de vínculo, com a licitante, dos profissionais indicados no item 14.4, se dará por meio da apresentação de original ou cópia autenticada de:

1. CTPS ou registro do empregado, quando o vínculo for de natureza trabalhista;
2. Estatuto ou contrato social, quando o vínculo for de natureza societário;
3. Contrato de prestação de serviços, regidos pela legislação civil, quando o vínculo for contratual.

## A comprovação de graduação completa ou incompleta deve ser efetuada por meio de declaração ou diploma fornecido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação.

## A licitante deverá apresentar capital social ou patrimônio líquido de no mínimo 10% (dez por cento) do valor total ofertado na licitação, conforme previsto na IN 05/2017, Anexo VII-A, item 11.1, alínea c.

# OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

## Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta,com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta;

## A CONTRATADA deverá indicar um preposto, aceito pela FISCALIZAÇÃO, para representá-la administrativamente, sempre que for necessário, durante o período de vigência do contrato, o qual deverá ser indicado mediante declaração em que deverá constar o nome completo, nº CPF, nº do documento de identidade, além dos dados relacionados à sua qualificação profissional. O preposto terá as seguintes responsabilidades:

### Comandar, coordenar e controlar a execução dos serviços contratados;

### Encaminhar à unidade fiscalizadora todas as faturas dos serviços prestados;

### Administrar todo e qualquer assunto relativo aos seus empregados;

### Tratar de questões administrativas com o encarregado geral;

### Representar a contratante nos casos necessários, junto à fiscalização do CONTRATO;

### Informar à CONTRATANTE sobre problemas de quaisquer naturezas que possam impedir o bom andamento dos serviços;

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

## Manter o empregado nos horários predeterminados pela Administração.

## Relatar à CONTRATANTE toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços;

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

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

## Solicitar autorização prévia da CONTRATANTE antes de utilizar recursos de softwares que necessitem de aquisição de licença de uso;

## Utilizar recursos de terceiros somente quando devidamente autorizados ou licenciados pelo detentor dos direitos;

## Garantir que todas as entregas efetuadas estejam compatíveis e totalmente aderentes aos produtos utilizados pela CONTRATANTE, cabendo à CONTRATANTE tomar ciência e autorizar o uso de ferramentas, cuja versão seja diferente daquelas previstas e em uso na empresa.

## Adotar procedimentos no seu ambiente de desenvolvimento, que garantam a segurança das informações e a continuidade das operações, em conformidade com os parâmetros da NBR-ISO/IEC 17.799, e manter documentação atualizada de sua Política de Segurança de Informações.

## Promover o repasse de conhecimento aos novos profissionais da CONTRATADA, em caso de substituição dos responsáveis pela execução de serviços em andamento, evitando o prejuízo à continuidade e qualidade dos serviços;

## Assegurar a transferência de conhecimentos adquiridos ou produzidos, relativamente a serviços em andamento, para outra CONTRATADA da CONTRATANTE, nos termos que venham a ser por este definido, no caso em que a CONTRATANTE determine a passagem de serviços em andamento, a fim de garantir a continuidade dos serviços;

## Garantir a execução dos serviços sem interrupção, substituindo, caso necessário, sem ônus para a CONTRATANTE, qualquer profissional que estiver em gozo de férias, auxílio doença, auxílio maternidade ou qualquer outro benefício legal / regulamentar, por outro de mesma qualificação ou superior;

## Capacitar às suas expensas, sempre que necessário, os profissionais envolvidos na execução dos serviços;

## Disponibilizar, caso seja demandado pela CONTRATANTE, suas dependências e seu ambiente de hardware e software para que sejam efetuadas análises e auditorias técnica e / ou de segurança.

## Prestar as informações e esclarecimentos solicitados, em no máximo 2 (dois) dias úteis, a contar da solicitação feita pelo fiscal ou gestor do contrato.

## Selecionar e alocar, na prestação dos serviços contratados, profissionais em conformidade com as exigências dos serviços a serem realizados, e com os perfis adequados.

## Apresentar à CONTRATANTE, sempre que solicitado, a comprovação da experiência e da formação dos profissionais designados para atuar na execução dos serviços.

## Afirmar aderência, ciência e concordância com as normas, políticas e práticas estabelecidas no Código de Conduta Ética e Integridade da Codevasf e compromete-se a respeitá-las e cumpri-las integralmente, bem como fazer com que seus empregados o façam quando no exercício de suas atividades nas dependências da Codevasf ou para a Empresa.

## Substituir imediatamente o profissional que seja considerado inapto para os serviços a serem prestados, seja por incapacidade técnica, atitude inconveniente ou falta de urbanidade ou que venha a transgredir as normas disciplinares ou ao código de ética da CONTRATANTE.

## Assumir a responsabilidade por todos os encargos fiscais, previdenciários e obrigações previstas na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria.

## Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho, quando forem vítimas os seus profissionais no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que acontecido nas dependências da CONTRATANTE.

## Reportar à Gerência de Tecnologia da Informação da CONTRATANTE quaisquer anormalidades, erros e irregularidades observados no desenvolvimento dos serviços contratados, causados por ações dos profissionais contratados, de servidores públicos ou de terceiros.

## Manter os seus profissionais informados quanto às normas disciplinares da CONTRATANTE, exigindo sua fiel observância, especialmente quanto à utilização e segurança das instalações.

## Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à CONTRATANTE ou a terceiros decorrentes de sua culpa ou dolo quando da execução dos serviços, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização e/ou ao acompanhamento realizados pela CONTRATANTE.

## Indenizar os prejuízos e reparar os danos causados à CONTRATANTE e a terceiros por seus profissionais na execução do contrato.

## Os dados, artefatos, códigos, softwares e informações da organização não poderão ser distribuídos, divulgados e comercializados pelas licitantes vencedoras.

## As soluções desenvolvidas estarão sob licença de uso restrito ao CONTRATANTE, protegidos por direitos autorais e de propriedade. A cópia, redistribuição, engenharia reversa e modificação do software proprietário são proibidas por parte das licitantes vencedoras sem anuência do CONTRATANTE.

## A transição contratual para início do contrato, a fim de preparar a CONTRATADA a assumir integralmente as obrigações advindas com o contrato, deverá ser viabilizada sem ônus adicional ao CONTRATANTE, e será baseada em reuniões e repasse de documentos técnicos e/ou manuais específicos das soluções desenvolvidas.

## Todo conhecimento adquirido ou desenvolvido, bem como toda informação produzida e/ou utilizada para a execução dos serviços contratados deverão ser disponibilizados e transferidos à CONTRATANTE.

## A Transferência de Conhecimento técnico deverá ser viabilizada pela CONTRATADA, quando solicitada e sem ônus adicionais ao CONTRATANTE.

# OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

## Exercer o efetivo acompanhamento e fiscalização da execução do contrato;

## Prestar informações, esclarecimentos necessários e proporcionar condições – no que lhe couber - para que a CONTRATADA possa executar os serviços objeto do Contrato;

## Emitir, antes da execução de qualquer serviço, a competente Ordem de Serviço – OS, definindo claramente os requisitos técnicos, administrativos e financeiros relativos ao serviço objeto da contratação.

## Autorizar as propostas de execução de serviços apresentadas pela(s) contratada(s) nas OS.

## Homologar os serviços prestados constantes das ordens de serviço, após a aferição da aderência às especificações e da qualidade dos serviços, atestando as respectivas faturas.

## Analisar e verificar se os Níveis Mínimos de Serviços contratados foram alcançados e propor as glosas estipuladas para cada caso.

## Notificar, por escrito, a CONTRATADA a ocorrência de eventuais não conformidades no curso da execução dos serviços, fixando prazo para sua correção.

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

## Determinar as datas e os horários para realização das manutenções, em acordo com a área demandante, prevendo o mínimo de impacto nas atividades dos usuários.

# SUBCONTRATAÇÃO

## Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.

# ALTERAÇÃO SUBJETIVA

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

# CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO

## A execução dos Contratos será fiscalizada por representante da Codevasf, especialmente designado, cumprindo-lhe:

### Registrar as ocorrências relacionadas com a execução dos serviços, determinando junto às empresas CONTRATADAS o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados.

### Analisar todos os documentos exigidos para o devido atesto das Notas Fiscais de Serviços ou Faturas referente aos serviços realizados pela empresa CONTRATADA.

### Encaminhar à unidade responsável o(s) eventual(ais) recurso(s) das empresas CONTRATADAS, acerca da aplicação de penalidades, com vistas à sua apreciação.

## A CONTRATANTE poderá exigir o afastamento de qualquer profissional ou representante das empresas CONTRATADAS que venha causar embaraço à fiscalização do contrato, ou em razão de procedimentos ou atitudes incompatíveis com o exercício de suas funções.

## As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual são o conjunto de ações que tem por objetivo aferir o cumprimento dos resultados previstos pela Administração para o serviço contratado, verificar a regularidade das obrigações previdenciárias, fiscais e trabalhistas, bem como prestar apoio à instrução processual e o encaminhamento da documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos relativos a repactuação, alteração, reequilíbrio, prorrogação, pagamento, eventual aplicação de sanções, extinção do contrato, dentre outras, com vista a assegurar o cumprimento das cláusulas avençadas e a solução de problemas relativos ao objeto.

## As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual devem ser realizadas de forma preventiva, rotineira e sistemática, podendo ser exercidas por servidores, equipe de fiscalização ou único servidor, desde que, no exercício dessas atribuições, fique assegurada a distinção dessas atividades e, em razão do volume de trabalho, não comprometa o desempenho de todas as ações relacionadas à Gestão do Contrato.

## A fiscalização administrativa poderá ser efetivada com base em critérios estatísticos, levando-se em consideração falhas que impactem o contrato como um todo e não apenas erros e falhas eventuais no pagamento de alguma vantagem a um determinado empregado.

## Em caso de indício de irregularidade no recolhimento das contribuições previdenciárias, os fiscais ou gestores do contrato deverão oficiar à Receita Federal do Brasil (RFB).

## Em caso de indício de irregularidade no recolhimento da contribuição para o FGTS, os fiscais ou gestores do contrato deverão oficiar ao Ministério do Trabalho.

## O descumprimento das obrigações trabalhistas ou a não manutenção das condições de habilitação pela CONTRATADA poderá dar ensejo à rescisão contratual, sem prejuízo das demais sanções.

## A CONTRATANTE poderá conceder prazo para que a CONTRATADA regularize suas obrigações trabalhistas ou suas condições de habilitação, sob pena de rescisão contratual, quando não identificar má-fé ou a incapacidade de correção.

## A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes, gestores e fiscais.

# MULTAS

* 1. Ocorrida a inadimplência, a multa será aplicada pela CODEVASF, observando-se o seguinte:

1. 0,2% (zero vírgula dois por cento) por dia devido à inexecução das obrigações assumidas, incidentes sobre o valor das Ordens de Serviço não executadas, limitado a 30(trinta) dias;
2. 10% (dez por cento) incidentes sobre o valor das Ordens de Serviços não executadas, no caso de atraso por período entre 30 (trinta) e 60 (sessenta) dias;
3. 15% (quinze por cento) sobre o valor das Ordens de Serviços não executadas, no caso de atraso na execução superior a 60 (sessenta) dias, ou pela recusa em receber as Ordens de Serviços.
   * 1. A aplicação da multa não impede que a CODEVASF rescinda unilateralmente o contrato e aplique as demais sanções previstas neste item.
     2. A multa, aplicada após regular processo administrativo, não se confunde com os descontos aplicados por glosa em razão de desatendimento de Acordo de Níveis de Serviço estabelecidos no Anexo B – Níveis Mínimos de Serviços do Termos de Referência, Anexo I deste Edital.
     3. Ocorrida a inadimplência, a multa será aplicada pela CODEVASF, após regular processo administrativo, observando-se o seguinte:
4. A multa será descontada da garantia prestada pela licitante;
5. Caso o valor da multa seja de valor superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá a licitante pela sua diferença, a qual será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente;
6. Caso o valor do faturamento seja insuficiente para cobrir a multa, a licitante será convocada para complementação do seu valor no prazo de 5(cinco) dias a contar da data da convocação;
7. Não havendo qualquer importância a ser recebida pela empresa vencedora, esta será convocada a recolher a Codevasf o valor total da multa, no prazo de 05(cinco) dias, contado a partir da data da comunicação.
   * 1. A licitante vencedora terá um prazo inicialmente de 5(cinco) dias úteis para defesa prévia e, posteriormente, diante de uma eventual decisão que lhe tenha sido desfavorável, terá mais um prazo de 5(cinco) dias úteis, contado a partir da data de cientificação da aplicação multa, para apresentar recurso à CODEVASF. Ouvida a fiscalização e acompanhamento do contrato, o recurso será encaminhado à Assessoria Jurídica da Superintendência Regional/Sede, que procederá ao seu exame.
        1. Após o procedimento estabelecido no item anterior, o recurso será apreciado pela Diretoria Executiva da CODEVASF, que poderá relevar ou não a multa.
     2. Em caso de relevação da multa, a CODEVASF se reserva o direito de cobrar perdas e danos porventura cabíveis em razão do inadimplemento de outras obrigações, não constituindo a relevação novação contratual nem desistência dos direitos que lhe forem assegurados.
     3. Caso a Diretoria Executiva mantenha a multa, não caberá novo recurso administrativo;

# GARANTIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS

## A garantia para os serviços prestados em cada Ordens de Serviço será obrigatória, e seu prazo será de 90 (noventa) dias, a contar da data de aceite da fatura emitido pela CONTRATANTE.

## Durante o prazo de garantia, todas as eventuais falhas ou erros identificados nos serviços prestados, objeto das ordens de Serviço, deverão ser corrigidos pela CONTRATADA, sem ônus para a CONTRATANTE, mesmo em se tratando de serviços já considerados aceitos pela CONTRATANTE.

## A garantia não se aplicará a fatos decorrentes de atualizações efetuadas pela CONTRATANTE e outros FORNECEDORES.

## O prazo de garantia deverá ser respeitado pela CONTRATADA mesmo após o término do prazo de vigência do Contrato.

## O prazo máximo para correção de defeitos não poderá ser maior que 20% (vinte por cento) do prazo definido na Ordem de Serviço.

## Após a vigência do contrato os serviços prestados terão garantia por mais 3 (três) meses, devendo ser observados os requisitos impostos no artigo 19, inciso XIX da IN nº 06/2013 do MPOG.

# GARANTIA DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

## Para a contratação, será exigida uma prestação de garantia correspondente a 5% (cinco por cento) do valor da contratação, a fim de assegurar a sua execução, em uma das modalidades previstas no art. 70, § 2º da Lei nº 13.303/2016, à sua escolha.

## A CONTRATADA deverá manter atualizada a garantia contratual até 90 (noventa) dias após o recebimento provisório do objeto contratado.

## A garantia de execução somente será restituída pela CONTRATANTE após cumprimento integral de todas as obrigações contratuais assumidas.

Brasília-DF, 2 de abril de 2019.

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

*Carlos Magno Barbosa*

*Chefe da Unidade de Infraestrutura de Tecnologia*

*AE/GTI/UIT*