



CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
 Divisão de Contratações de TI
 Setor de Autarquias Sul Quadra 1 Bloco A, Edifício Darcy Ribeiro - Bairro Asa sul, Brasília/DF, CEP 70070-905
 Telefone: - - www.cgu.gov.br

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO

1.1. Prestação dos serviços *Flexible Credits* e Operação do Software de Gerenciamento de Serviços MICROFOCUS pelo período de 36 (trinta e seis) meses, conforme quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento:

Grupo	Item	Descrição	Unidade de Medida	Qtde	Valor Unitário Máximo Aceitável	Valor Total Máximo Aceitável
1	1	Serviço Técnico Especializado – Operação do Software - Perfil Pleno. CATSER-TIC: 27022	UST	4.317	R\$ 269,51	R\$ 1.163.474,67
	2	Serviço Técnico Especializado – Operação do Software - Perfil Sênior. CATSER-TIC: 27022	UST	1.822	R\$ 311,97	R\$ 568.409,34
-	3	Serviço Técnico Especializado - <i>FlexibleCredits</i> . CATSER-TIC: 27022	Crédito	360	R\$ 911,52	R\$ 328.147,20
Valor Total do Contrato:						R\$ 2.060.031,21

Tabela 1- Quantitativos de cada item do objeto a serem consumidas em 36 meses.

1.2. O agrupamento dos itens 1 e 2 justifica-se devido a interdependência técnica entre os dois serviços, formando uma solução, necessitando assim que sejam executados por uma única empresa de forma a minimizar incompatibilidade dos módulos da solução, consequentemente, comprometendo o funcionamento desta.

1.3. Os itens que compõe o objeto da licitação têm a natureza de serviço comum, pois pode ser objetivamente especificado por meio de padrões usuais no mercado. Podendo, portanto, ser contratados por meio de processo licitatório na modalidade pregão, conforme disposto no art. 3º, inciso II do Decreto 10.024/19, de 20 de setembro de 2019.

1.4. Os quantitativos e respectivos códigos dos itens são os discriminados na tabela acima.

1.5. A presente contratação adotará como regime de execução a empreitada por preço unitário.

1.6. O prazo de vigência do Contrato é de 36 (trinta e seis) meses, podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses, com base no art. 57, inc. II, da Lei nº 8.666, de 1993.

1.7. Uma UST corresponde a 01 (uma) hora de esforço padronizado para determinada complexidade, independentemente do número de recursos alocados.

1.8. O quantitativo de serviço (UST) apresentado é uma estimativa, razão pela qual a CONTRATANTE não está obrigada a realizar a execução em sua totalidade, sendo realizada sob demanda, mediante expedição de ordem de serviço específica à CONTRATADA, durante a vigência contratual.

1.9. Um Crédito equivale a uma unidade de trabalho do serviço *Flexible Credits*, apresentado com um termo comercial utilizado pelo fabricante da solução. Essa unidade varia de acordo com a complexidade da atividade demandada e forma de prestação do serviço (presencial ou remoto), vide anexo I - item 3 – catálogo de serviço – serviço técnico *Flexible Credits*. Por exemplo, 8 horas de trabalho em modo presencial equivalem a 5 *Flexible Credits*.

1.10. O quantitativo de serviço (Crédito) apresentado é uma estimativa, razão pela qual a CONTRATANTE não está obrigada a realizar a execução em sua totalidade, sendo realizada sob demanda, mediante expedição de ordem de

serviço específica à CONTRATADA.

2. DA JUSTIFICATIVA E DO OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

2.1. A presente contratação é necessária para garantir a continuidade do funcionamento da Solução de Gerenciamento de Serviços - ITSM atualmente em uso na Controladoria Geral da União – CGU, essa solução é composta pelo software Microfocus Service Manager (anteriormente designado HP Service Manager - HPSM) e as ferramentas auxiliares Microfocus Connect IT e Microfocus Operation Orchestrator. A contratação do Serviço Especializado *Flexible Credits e da Operação* serviço desta Solução ITSM, irá garantir a evolução e atualização da ferramenta, bem como o restabelecimento da solução em caso de incidentes, diminuindo assim a indisponibilidade da solução, além de manter o software operante de acordo com as melhores práticas de utilização desse sistema. Há de se frisar que o uso da solução atualmente extrapola os limites dos serviços de tecnologia da informação, uma vez que também é utilizada para o atendimento de serviços gerais e logística no órgão pela Diretoria de Gestão Interna da CGU (DGI), o que reforça o requisito de continuidade da solução. O Software Service Manager é responsável pela gestão da totalidade de chamados abertos por usuários do órgão (mais de 77.000 chamados desde 2016, quando a ferramenta foi implantada).

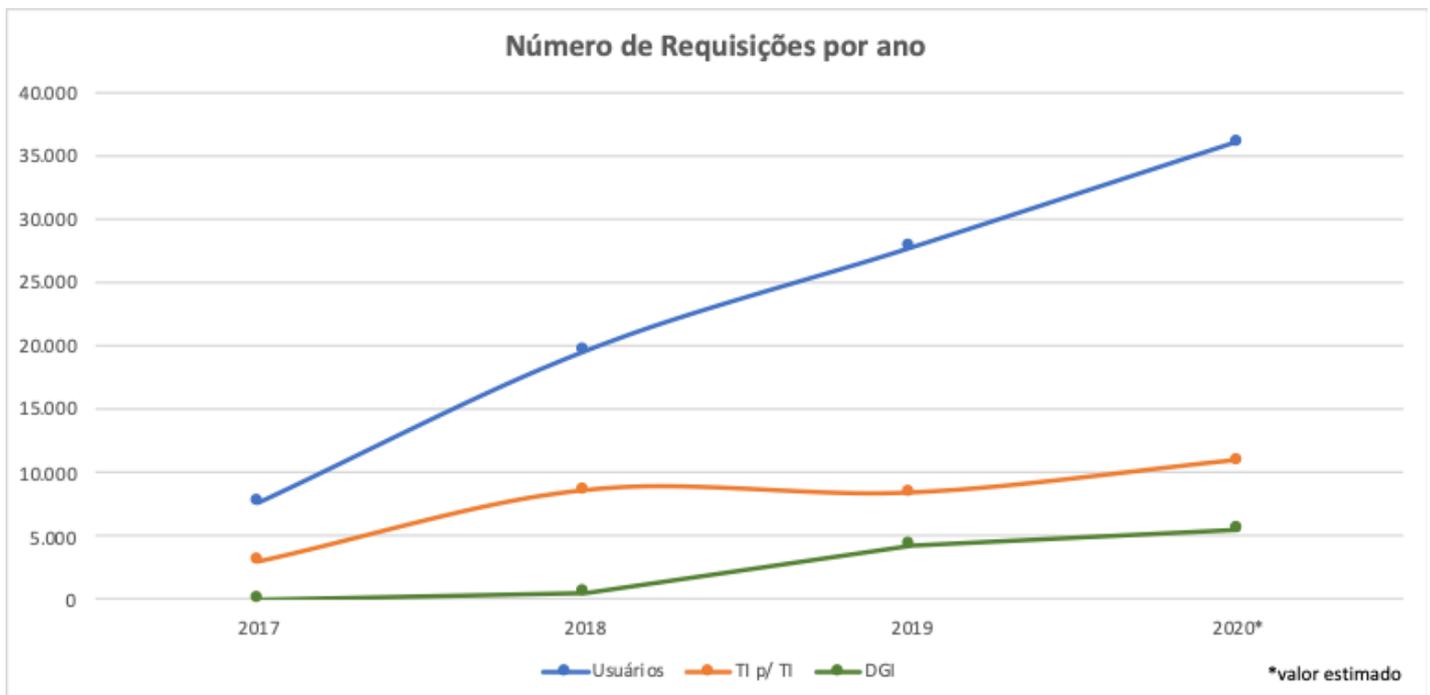


Figura 1 -Número de requisições por ano.

2.2. Atualmente, o serviço de suporte técnico básico e atualização para o licenciamento em uso na CGU está sendo prestado por meio o contrato 05/2018, o qual está vigente até a data de 20/02/2020. Ressalta-se que o contrato 05/2018 refere-se apenas a prestação do serviço de suporte técnico básico ao software, o qual não se presta ao atendimento da crescente demanda por operação, e melhoria do Service Manager, atividades estas que no momento são inteiramente executadas por servidores da CGU, consumindo número considerável de recursos.

2.3. Já os serviços de Suporte à Operação e Serviço Especializado *Flexible Credits* não são executados atualmente. O serviço especializado ajudará a equipe técnica da CGU, que suporta a solução, a parametrizar e customizar o sistema para se adequar aos processos de trabalho que necessitam da ferramenta Service Manager para serem executados.

2.4. Portanto, a contratação se justifica para restabelecer a manutenção continuada da ferramenta com a expertise necessária, além da liberação de recursos humanos da CGU/DTI hoje dedicados a tal trabalho.

2.5. Do exposto, faz-se necessária a contratação de serviços especializados para execução de atividades rotineiras e operacionais de prospecção, integração e manutenção de soluções de software, permitindo assim que os servidores da equipe priorizem atividades de arquitetura tecnológica, gestão e coordenação de trabalhos.

2.6. Objetivos e Resultados a serem alcançados com a Contratação

2.6.1. A contínua implementação das melhores práticas no Gerenciamento de Serviços de TI se propõe a promover um aumento no controle e na qualidade da prestação dos serviços de TI, além de otimizar os processos e custos para a

organização. Alguns dos resultados que estão sendo alcançados com a ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TI são:

- 2.6.1.1. Melhoria da satisfação dos usuários quanto ao atendimento prestado pela TI, através da implantação de pesquisas de satisfação e controle efetivo de SLAs;
- 2.6.1.2. Visão mais clara da capacidade atual da TI, melhorando o planejamento para que a capacidade seja adequada;
- 2.6.1.3. Maior controle sobre as mudanças no ambiente de TI através de uma visão mais abrangente dos Itens de Configuração e riscos envolvidos, além de uma padronização dos procedimentos;
- 2.6.1.4. Diminuição dos custos operacionais, por meio de automatização dos processos e tarefas e padronização de procedimentos;
- 2.6.1.5. Manutenção das estratégias de TI alinhadas com as estratégias de negócio;
- 2.6.1.6. Criação de relatórios com dados coletados no ambiente de TI para avaliações operacionais e gerenciais; e
- 2.6.1.7. Aperfeiçoamento da Base de Conhecimento por meio do aumento de artigos publicados após o atendimento de incidentes, o que permite a crescente terceirização dos serviços de suporte com a reutilização de soluções anteriormente empregadas.
- 2.6.1.8. Organização e controle das demandas destinadas a Diretoria de Gestão Interna.

2.6.2. Desta forma, a contratação do suporte técnico garantirá a manutenção contínua do produto visando atingir os ganhos acima. Ainda, com a contratação do serviço especializado *Flexible Credits*, as demandas por correções e melhorias no sistema poderão ser atendidas de forma mais tempestiva por fornecedor credenciado, uma vez que há demandas aguardando meses por sua execução. Logo, a contratação permitirá resolver incidentes com maior tempestividade, já que a equipe que suporta a solução atualmente não possui o conhecimento exigido para resolver os incidentes que eventualmente ocorrem.

2.7. Destaca-se que a iniciativa está prevista no Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI 2019-2020, na tabela “Contratações de Sustentação de TI:

2.7.1. ID #94522: Contratação/Aquisição: Contratação de Suporte Especializado HPSM.

2.8. Destaca-se que a iniciativa está prevista no Plano Anual de Compras – PAC, item 310.

3. DA DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO:

3.1. Serviços técnicos especializados compreendendo a execução continuada dos serviços *Flexible Credits* e Operação do Software de Gerenciamento de Serviços MICROFOCUS.

3.2. Esses serviços serão prestados por meio de Ordens de Serviço (OS), utilizando as métricas de mensuração Crédito (métrica definida pelo fabricante da solução) e UST - Unidade de Serviço Técnico, as quais correspondem ao esforço padronizado para determinada complexidade, independentemente da quantidade de recursos alocados, condicionados a pagamento por resultados e atendimento à níveis de serviços.

3.3. As Ordens de Serviço (OS) serão abertas pela CONTRATANTE para a CONTRATADA por meio do site <https://servicos.cgu.gov.br/>, o qual a CONTRATADA terá acesso.

4. DA CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E DA FORMA DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

4.1. Trata-se de serviço comum de caráter continuado sem fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, a ser contratado mediante licitação, na modalidade pregão, em sua forma eletrônica.

4.2. Os serviços que se pretendem contratar são essenciais para a Controladoria-Geral da União cumprir a sua missão institucional, promovendo a transparência, a prevenção e o combate à corrupção, por meio de disponibilização de soluções de TI que auxiliam os servidores da Casa a desempenharem as suas atividades institucionais. E, considerando que sem estes serviços, fica prejudicado o serviço prestado pela CGU à sociedade, logo, devemos enquadrar esse serviço como de caráter continuado.

4.3. Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, não se constituindo em quaisquer das atividades, previstas no art. 3º do aludido decreto, cuja execução indireta é vedada.

4.4. A prestação dos serviços não gera vínculos empregatícios entre os empregados da CONTRATADA e a CONTRATANTE, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize personalidade e subordinação direta.

5. DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

5.1. Declaração do licitante de que tem pleno conhecimento das condições necessárias para a prestação do serviço.

5.2. Conforme Estudos Preliminares, os requisitos da contratação abrangem os seguintes:

5.3. Requisitos Internos Funcionais

5.3.1. Para fins de execução do Serviço Técnico Especializado – Operação de Software - Perfil Pleno (item 1), a CONTRATADA deverá ter conhecimento e capacitação técnica para prestar os serviços listados no ANEXO I - Catálogo de Serviço – Operação de Software - Perfil Pleno, deste Termo de Referência.

5.3.2. Para fins de execução do Serviço Técnico Especializado – Operação de Software - Perfil Sênior (item 2), a CONTRATADA deverá ter conhecimento e capacitação técnica para prestar os serviços listados no ANEXO II - Catálogo de Serviço – Operação de Software - Perfil Sênior, deste Termo de Referência.

5.3.3. Para fins de execução do Serviço Técnico Especializado – *Flexible Credits* (item 3), a CONTRATADA deverá ter conhecimento e capacitação técnica para prestar os serviços listados no ANEXO III - Catálogo de Serviço – *Flexible Credits* deste Termo de Referência.

5.3.4. Caso haja modificação das condições iniciais da prestação do serviço contratado, tanto a CONTRATANTE como a CONTRATADA poderão solicitar o ajuste da quantidade de Créditos e UST's consumidas por atividades descritas nos catálogos de serviços dos Itens 1, 2 e 3, anexos a esse Termo de Referência. A alteração do quantitativo de Créditos ou UST's por atividade só será realizado caso haja anuência das duas partes, em comum acordo.

5.3.5. Caso haja modificação das condições iniciais da prestação do serviço contratado, tanto a CONTRATANTE como a CONTRATADA poderá solicitar a inclusão de novas atividades descritas nos catálogos de serviços dos Itens 1, 2 e 3, anexos a esse Termo de Referência. A inclusão de novas atividades, bem como a determinação do quantitativo de Créditos ou UST's atribuídas a essa atividade, só ocorrerá com a anuência das duas partes, em comum acordo.

5.3.6. Para a prestação dos serviços técnicos especializados - Operação do software, itens 1 e 2, deverão ser prestados por profissionais qualificados e certificados, conforme o requisito exigido abaixo:

5.3.6.1. Serviço Técnico Especializado – Operação do Software – Analista Pleno (item 1):

5.3.6.1.1. **Formação:** Deve possuir ensino superior completo na área de TI ou em qualquer outra, desde que tenha especialização na área de Tecnologia da Informação - TI.

5.3.6.1.2. **Certificação Técnica:** Deve possuir a certificação ExpertONE na Solução Service Manager ou SMAX emitido pela empresa HP ou Microfocus.

5.3.6.1.2.1. Caso a CONTRATADA não possua profissional com essa certificação, a CONTRATADA deverá apresentar, durante a entrega da proposta comercial, uma declaração se comprometendo a apresentar, em até 90 dias, após a assinatura do contrato, a certificação exigida no item anterior para o profissional que irá prestar o Serviço Técnico Especializado – Operação de Software.

5.3.6.1.2.2. Caso a CONTRATADA não apresente a certificação acima no prazo de 90 dias, tal situação poderá ser configurada como inexecução parcial do objeto, com a consequente aplicação das penalidades cabíveis.

5.3.6.1.3. **Experiência Profissional:** A empresa deverá apresentar declaração demonstrando de que o profissional alocado para executar o serviço contratado possui, no mínimo, 01 (um) ano de experiência profissional em qualquer solução de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação - *ITSM*. Além da declaração de experiência profissional, deverá apresentar também evidências dos trabalhos realizados pelo profissional durante o período em que desempenhou atividades de *Service Manager*.

5.3.6.2. Serviço Técnico Especializado – Operação do Software – Analista Sênior (item 2):

5.3.6.2.1. **Formação:** Deve possuir ensino superior completo na área de TI ou em qualquer outra, desde que tenha especialização na área de Tecnologia da Informação - TI.

5.3.6.2.2. **Certificação Técnica:** Deve possuir a certificação ExpertONE na Solução Service Manager ou SMAX emitido pela empresa HP ou Microfocus.

5.3.6.2.2.1. Caso a CONTRATADA não possua profissional com essa certificação, a CONTRATADA deverá apresentar, durante a entrega da proposta comercial, uma declaração se comprometendo a apresentar, em até 90 dias, após a assinatura do contrato, a certificação exigida no item anterior para o profissional que irá prestar o Serviço Técnico Especializado – Operação de Software.

5.3.6.2.2.2. Caso a CONTRATADA não apresente a certificação acima no prazo de 90 dias, tal situação poderá ser configurada como inexecução parcial do objeto, com a consequente aplicação das penalidades cabíveis.

5.3.6.2.3. **Experiência Profissional:** A empresa deverá apresentar declaração demonstrando que o profissional alocado para executar o serviço contratado possui, no mínimo, 03 (três) anos de experiência profissional na solução MICROFOCUS *Service Manager*. Além da declaração de experiência profissional, deverá ser apresentado evidências dos trabalhos realizados pelo profissional durante o período em que desempenhou atividades de *Service Manager*.

5.3.6.3 Os profissionais que irão prestar os serviços dos itens 1 e 2, poderão acumular os dois papéis em um único profissional, desde que cumpra todos os requisitos, sem prejuízo do cumprimento dos níveis de serviços estabelecidos no CATÁLOGO DE SERVIÇO – OPERAÇÃO DE SOFTWARE - Perfil Pleno e CATÁLOGO DE SERVIÇO – OPERAÇÃO DE SOFTWARE - Perfil Sênior;

5.3.8. Além dos profissionais técnicos exigidos acima, a CONTRATADA também deverá alocar um profissional para o contrato do Grupo 1 (itens 1 e 2), apenas 01(um), que exercerá o papel de PREPOSTO, o qual deverá ter o seguinte perfil:

5.3.8.1. **Formação:** Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação ou qualquer outro curso superior com especialização na área de TI, que some no mínimo 360 horas e seja reconhecido pelo MEC;

5.3.8.2. O PREPOSTO deverá ser um profissional distinto do Analista (técnico) que irá prestar o serviço técnico especializado dos itens 1 e 2;

5.3.8.3. O Preposto não necessita prestar o serviço da forma presencial, apenas quando solicitado pela CONTRATANTE para participar de reuniões.

5.4. Requisitos Internos Não Funcionais

5.4.1. A CONTRATADA deverá atender às definições e premissas técnicas e recomendações da CONTRATANTE para a execução dos procedimentos demandados pelas Ordens de Serviços, observando as seguintes:

5.4.1.1. Quando necessário, efetuar a transferência de conhecimento para a equipe técnica da CONTRATANTE, de todos os serviços implantados ou modificados, mediante documentação técnica em repositório adotado pela CONTRATANTE para esse fim e através de reuniões periódicas entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE;

5.4.1.2. Executar todos os serviços e atividades demandadas pela CONTRATANTE, dentro do prazo especificado no catálogo de serviço, atendendo o padrão de qualidade exigido;

5.4.1.3. Realizar todos os trabalhos sem que haja a necessidade de parada do ambiente em produção, exceto as predeterminadas com a equipe da CONTRATANTE. Do mesmo modo, deverão ser observadas as rotinas internas da Organização, cujo andamento em hipótese nenhuma deverá ser prejudicado em razão de quaisquer atividades acima mencionadas;

5.4.1.4. Testar todos os serviços depois de concluídos, na presença da área demandante e/ou da fiscalização da CONTRATANTE, ficando sua aceitação final dependente das características do desempenho apresentado;

5.4.1.5. Acompanhar continuamente a qualidade e os níveis de serviços alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo.

5.5. Requisitos Externos

5.5.1. São requisitos exigidos da CONTRATADA com relação ao Padrão de Qualidade dos Serviços:

5.5.1.1. Manter, durante todo o período de vigência do contrato, todas as condições que ensejaram sua contratação;

5.5.1.2. Fornecer mão de obra qualificada para a execução dos trabalhos. Os serviços previstos neste Termo de Referência deverão utilizar as versões dos softwares instaladas na CGU ou superiores;

5.5.1.3. A CONTRATADA deverá substituir, independentemente de justificativa por parte da CONTRATANTE, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias corridos, após notificação, qualquer de seus técnicos que tiver desempenho técnico

considerado insuficiente pela CONTRATANTE para a execução das atividades designadas para a empresa CONTRATADA realizar. Ou, ainda, o técnico cuja conduta, atuação, permanência e/ou comportamento sejam considerados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina da repartição ou ao interesse do Serviço Público;

5.5.1.4. A CONTRATADA tem o prazo de até 30 (trinta) dias corridos para substituir algum dos técnicos que estiverem prestando serviço a CONTRATANTE, caso esse técnico se ausente por motivos de saúde, férias ou peça demissão da empresa CONTRATADA;

5.5.1.5. Refazer todos os serviços que não forem considerados satisfatórios, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das penalidades previstas nas Ordens de Serviços e Níveis de Qualidade fixados, sem comprometimento das demais Ordens de Serviço novas ou em andamento.

5.5.2. São requisitos exigidos com relação à Política de Segurança da Informação:

5.5.2.1. A CONTRATADA deverá obedecer aos critérios, padrões, normas e procedimentos operacionais adotados pela CONTRATANTE;

5.5.2.2. Manter sigilo, sob pena de responsabilidades civis, penais e administrativas, sobre todo e qualquer assunto de interesse da CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto deste Contrato devendo orientar seus empregados nesse sentido;

5.5.2.3. Promover o afastamento, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento da notificação, de qualquer dos seus recursos técnicos que não correspondam aos critérios de confiança ou que perturbe a ação da equipe de fiscalização da CONTRATANTE;

5.5.2.4. Responsabilizar-se pelos materiais, produtos, ferramentas, instrumentos e equipamentos disponibilizados para a execução dos serviços, não cabendo à CONTRATANTE qualquer responsabilidade por perdas decorrentes de roubo, furto ou outros fatos que possam vir a ocorrer;

5.5.2.5. Não veicular publicidade acerca dos serviços contratados, sem autorização, por escrito, da CONTRATANTE;

5.5.2.6. Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas à política de segurança adotada pela CONTRATANTE.

5.5.2.7. Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, todas as informações do projeto; e

5.5.2.8. Não efetuar, sob nenhum pretexto, a transferência de qualquer responsabilidade da CONTRATADA para outras entidades, sejam fabricantes, técnicos, subempreiteiros etc., sem a anuência expressa e por escrito da área administrativa da CONTRATANTE.

5.6. Requisitos de Sustentabilidade

5.6.1. A CONTRATADA deverá apresentar seus relatórios em formato digital;

5.6.2. A CONTRATADA deverá apresentar declaração de adoção de prática sustentável em suas operações.

6. DO MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

6.1. O início da execução do objeto, prestação dos serviços dos itens 1, 2 e 3, deverá ocorrer apenas após a abertura das OS's, que ocorrerão via o sistema <https://servicos.cgu.gov.br/>;

6.2. As Ordens de Serviço serão abertas após 30 (trinta) dias da assinatura do contrato, ou em período inferior, caso a CONTRATADA se manifeste apta a executá-las;

6.3. Todos os serviços demandados deverão ser executados pela CONTRATADA somente após a emissão de Ordens de Serviços, com a obrigatória autorização da CONTRATANTE e em concordância com os processos e procedimentos técnicos definidos pelo demandante;

6.4. O modelo de prestação dos serviços será por demanda, por meio de Ordens de Serviço (OS), que serão elaboradas pela área demandante, a qual deverá detalhar as seguintes informações:

	Item 1 – Serviço Técnico Especializado -	Item 2 – Serviço Técnico Especializado -	Item 3 – Serviço Técnico Especializado

	Operação de Software - Perfil Pleno	Operação de Software - Perfil Sênior	– Flexible Credits
Prazo para conclusão	Nível de Serviço definido para as atividades do Catálogo - Anexo II do Termo de Referência	Nível de Serviço definido para as atividades do Catálogo - Anexo III do Termo de Referência	Definido na OS
Forma de prestação do serviço	Presencial	Remoto ou presencial	Remoto ou Presencial
Frequência abertura	Definido para as atividades do Catálogo - Anexo II do Termo de Referência	Definido para as atividades do Catálogo - Anexo III do Termo de Referência	Sob Demanda
Escopo (Atividades)	Definido na abertura da OS - seguindo as atividades do Catálogo - Anexo II do Termo de Referência.	Definido na abertura da OS - seguindo as atividades do Catálogo - Anexo III do Termo de Referência.	Definido na abertura da OS - seguindo as atividades do Catálogo - Anexo I do Termo de Referência.

Tabela 3 - Modelo de prestação do Serviço

6.5. Durante a vigência do contrato, as atividades descritas nas OS's dos itens 2 e 3 poderão ser realizadas da forma remota ou presencial, enquanto as atividades descritas nas OS's do item 1 deverão ser realizadas sempre da forma presencial, no endereço da SEDE da CGU em Brasília.

6.5.1. Caso a CONTRATANTE abra uma OS que demande a prestação de uma atividade do item 2 na forma presencial, a CONTRATADA deverá ser comunicada pela CONTRATANTE com antecedência de 15 (quinze) dias corridos. Já para a prestação das atividades do item 3 na forma presencial, a CONTRATADA deverá ser comunicada com antecedência de 7 (sete) dias corridos.

6.6. Nos primeiros 60 (sessenta) dias após a assinatura do contrato, período considerado como fase de adaptação, a CONTRATADA poderá prestar o serviço de forma remota para todos os itens. No entanto, os níveis de serviço definidos para as atividades no catálogo deverão ser respeitados, sob risco de aplicação de penalidades em caso de descumprimentos dos prazos previstos, conforme definido nesse Termo de Referência.

6.7. A janela de tempo para execução das atividades deverá compreender, inclusive, o horário de 08:00 às 18:00 horas;

6.8. No primeiro dia útil do mês, a CONTRATADA deverá apresentar Relatório de Execução de Ordens de Serviço, no qual constarão todos os serviços prestados no mês anterior, apresentando, de forma detalhada, todas as atividades executadas;

6.9. O Fiscal técnico, em até 3 (três) dias úteis, analisará o Relatório de Execução da Ordens de Serviço e os produtos/serviços entregues e emitirá o Termo de Recebimento provisório, contendo a especificação dos produtos entregues e aceitos correspondentes às Ordens de Serviço, assim como a quantidade de Créditos e UST's executadas para tanto;

6.9.1. O rito e prazo para a emissão do recebimento estão descritos na seção 13 – DO RECEBIMENTO E DA ACEITAÇÃO DO OBJETO deste Termo de Referência.

6.10. O prazo de execução de uma Ordem de Serviço poderá ser prorrogado, desde que ocorra, entre outros, algum dos seguintes motivos:

6.10.1. Alteração da Ordem de Serviço, pela CONTRATANTE;

6.10.2. Superveniência de fato excepcional ou imprevisível, estranho à vontade das partes, que altere fundamentalmente as condições de execução da Ordem de Serviço

6.10.3. Interrupção da execução da Ordem de Serviço ou diminuição do ritmo de trabalho por ordem e no interesse da CONTRATANTE; e

6.10.4. Impedimento de execução da Ordem de Serviço por ato ou fato de terceiro, reconhecido pela CONTRATANTE em documento contemporâneo à sua ocorrência.

6.11. Caso a CONTRATADA não solucione os problemas especificados na Ordem de Serviço por insuficiência de conhecimentos dos seus profissionais, por ausência aos horários agendados ou por não aceitação do(s) produto(s) pela CONTRATANTE, a CONTRATADA não será remunerada, independentemente das horas porventura trabalhadas, permanecendo o serviço pendente de execução;

6.12. Os produtos previstos na Ordem de Serviço e não entregues e/ou não aceitos deverão constar do Termo de Recebimento provisório;

6.13. Após a apuração dos Créditos e UST's executadas no mês a ser faturado, conforme detalhado no Relatório de Execução das Ordens de Serviço e no Termos de Recebimento definitivo correspondente, a contratada gerará a nota fiscal correspondente à entrega dos produtos realizados e aceitos, contendo o valor acordado para o respectivo pagamento.

7. DO MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO E DOS CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO:

7.1. Para a execução do contrato, os membros da equipe de fiscalização do contrato, formada pelo Gestor do Contrato, Fiscais (Requisitante, Administrativo e Técnico) e demais integrantes de interesse da CONTRATANTE, devidamente nomeados, fiscalizarão a execução do contrato e farão a validação dos produtos entregues pela CONTRATADA.

7.2. Metodologia de Avaliação da Qualidade

7.2.1. Ao final de cada Ordem de Serviço, a critério da CONTRATANTE tendo como parâmetro a complexidade da atividade executada na OS, será realizada uma avaliação do serviço prestado, em até 3 (três) dias úteis, por técnico(s) da CONTRATANTE com o acompanhamento de técnico(s) da CONTRATADA.

7.2.2. O produto da OS executada será testado e aceito ou não pela equipe da CONTRATANTE, sendo que o produto entregue na OS será aferido pela medição dos serviços realizados, mediante a aplicação dos seguintes indicadores:

7.2.2.1. Qualidade dos serviços prestados: comprovação do cumprimento da execução dos serviços com a qualidade dos requisitos definidos e atendidos.

7.2.2.2. Aferição da Execução do Cronograma dos Serviços Técnicos:

7.2.2.2.1. Comprovação do cumprimento do cronograma e atendimento aos requisitos.

7.2.2.2.2. Se a data de término é menor ou igual à data planejada (ou replanejada), então dias de atraso é igual a 0 (zero).

7.2.2.2.3. Se a data de término é superior à data planejada (ou replanejada), deve-se aferir os dias de atraso.

8. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

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

8.2. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;

8.3. Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas;

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

8.5. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da contratada, no que couber, em conformidade com o item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP nº 05/2017.

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

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

8.6.2. direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas Contratadas;

8.6.3. considerar os trabalhadores da Contratada como colaboradores eventuais do próprio órgão ou entidade responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens.

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

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

9. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

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

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

9.3. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à União ou à entidade federal, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a Contratante autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos;

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

9.5. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão Contratante, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 2010;

9.6. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à Contratante;

9.7. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.

9.8. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento.

9.9. Paralisar, por determinação da Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.

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

9.11. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Termo de Referência, no prazo determinado.

9.12. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.

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

9.14. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

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

9.16. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, bem como as regras de acessibilidade previstas na legislação, quando a contratada houver se beneficiado da preferência estabelecida pela Lei nº 13.146, de 2015.

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

9.18. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993.

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

9.20. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação;

9.21. Assegurar à CONTRATANTE, em conformidade com o previsto no subitem 6.1, “a” e “b”, do Anexo VII – F da IN SEGES/MP nº 05/2017:

9.21.1. O direito de propriedade intelectual dos produtos desenvolvidos, inclusive sobre as eventuais adequações e atualizações que vierem a ser realizadas, logo após o recebimento de cada parcela, de forma permanente, permitindo à Contratante distribuir, alterar e utilizar os mesmos sem limitações;

9.21.2. Os direitos autorais da solução, do projeto, de suas especificações técnicas, da documentação produzida e congêneres, e de todos os demais produtos gerados na execução do contrato, inclusive aqueles produzidos por terceiros subcontratados, ficando proibida a sua utilização sem que exista autorização expressa da Contratante, sob pena de multa, sem prejuízo das sanções civis e penais cabíveis.

9.22. Assinar o Termo de Confidencialidade, conforme ANEXO IV – MODELO DE TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, no momento de assinatura do contrato.

10. DA SUBCONTRATAÇÃO E DO CONSÓRCIO

10.1. Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.

10.2. Não será admitida a participação de consórcio.

11. DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA

11.1. 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.

12. DO CONTROLE E DA FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO

12.1. O acompanhamento e a fiscalização da prestação dos serviços e da execução do Contrato serão exercidos por meio de uma equipe de fiscalização de servidores da CONTRATANTE, devidamente designados e credenciados pela Diretoria de Gestão Interna – DGI, independentemente de qualquer outra supervisão, assistência ou assessoramento, a seu exclusivo juízo.

12.2. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços, dos materiais, técnicas e equipamentos empregados, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, que serão exercidos por um ou mais representantes da Contratante, especialmente designados, na forma dos arts. 67 e 73 da Lei nº 8.666, de 1993.

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

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

12.5. A fiscalização do contrato, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no § 1º do artigo 65 da Lei nº 8.666, de 1993.

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

12.7. 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.

12.8. O descumprimento total ou parcial das obrigações e responsabilidades assumidas pela Contratada, sobretudo quanto às obrigações e encargos sociais e trabalhistas, ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 77 e 87 da Lei nº 8.666, de 1993.

12.9. 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.

12.10. A fiscalização técnica dos contratos avaliará constantemente a execução do objeto e utilizará os indicadores estabelecidos na seção 7 – **DO MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO E DOS CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO** deste Termo de Referência para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o ajuste no valor a ser paga com base nos níveis de serviços estabelecidos, sempre que a CONTRATADA:

12.10.1. não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida das atividades contratadas; ou

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

12.11. Durante a execução do objeto, o fiscal técnico deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

12.12. O fiscal técnico deverá apresentar ao preposto da CONTRATADA a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

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

12.14. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

12.15. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos de serviço indicados nos catálogos, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com as regras previstas no ato convocatório.

12.16. As disposições previstas nesta cláusula não excluem o disposto no Anexo VIII da IN SEGES/MP nº 05/2017, aplicável no que for pertinente à contratação.

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

13. DO RECEBIMENTO E DA ACEITAÇÃO DO OBJETO

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

13.2. O pagamento será realizado de forma mensal. Esse pagamento contemplará todas as OS executadas no mês anterior. Portanto, no primeiro dia útil do mês, durante a vigência do contrato, a CONTRATADA deverá entregar o Relatório de Execução das Ordens de Serviço comprovando a execução das atividades relacionadas nas OS's executadas no mês a ser faturado.

13.3. O recebimento provisório será realizado pelo **Fiscal Técnico**, em até 3 (três) dias úteis, após a entrega do Relatório de Execução das Ordens de Serviço.

13.4. No prazo de até 07 (dez) dias úteis, a partir do recebimento provisório dos serviços, **os fiscais requisitante e técnico** deverá providenciar o recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, obedecendo as seguintes diretrizes:

13.4.1. Para efeito de recebimento definitivo, ao final de cada OS, **os fiscais requisitante e técnico** do contrato irão avaliar a execução da OS a partir da aplicação das listas de verificação e de acordo com os critérios de aceitação definidos em contrato, que poderá resultar no ajuste de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao **gestor do contrato**.

13.4.2. A Contratada fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução da OS, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

13.4.3. Para a emissão do termo de recebimento definitivo **os fiscais requisitante e técnico** deverão elaborar Relatório Circunstanciado em consonância com suas atribuições e encaminhá-lo ao **gestor do contrato**.

13.4.4. o relatório circunstanciado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

13.4.5. Será considerado como ocorrido o recebimento definitivo a entrega do relatório circunstanciado.

13.4.6. No prazo de até 5 (cinco) dias úteis, a partir do recebimento definitivo dos serviços, o **Gestor do contrato** deverá realizar a análise do relatório circunstanciado e, caso não haja irregularidades, comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal, com o valor exato dimensionado pela fiscalização tendo como base o Relatório de Execução de Ordens de Serviço e o Relatório circunstanciado.

13.5. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato, ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das disposições legais em vigor.

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

14. DO PAGAMENTO

14.1. O pagamento dos itens será efetuado pela CONTRATANTE no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento da Nota Fiscal.

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

14.3. Para execução do pagamento de que trata este item, a CONTRATADA deverá fazer constar como beneficiário/cliente da Nota Fiscal correspondente, emitida sem rasuras, à Controladoria-Geral da União - CGU, CNPJ nº 26.664.015/0001-48;

14.4. A Nota Fiscal deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei nº 8.666, de 1993.

14.4.1. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deverão ser tomadas as providências previstas no do art. 31 da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

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

14.5.1. o prazo de validade;

14.5.2. a data da emissão;

14.5.3. os dados do contrato e do órgão contratante;

14.5.4. o período de prestação dos serviços;

14.5.5. o valor a pagar; e

14.5.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

14.6. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante;

14.7. Nos termos do item 1, do Anexo VIII-A da IN SEGES/MP nº 05/2017, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

14.7.1. não produziu os resultados acordados;

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

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

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

14.9. Antes de cada pagamento à contratada, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.

14.10. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da contratada, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da contratante.

14.11. Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

14.12. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da contratada, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

14.13. Persistindo a irregularidade, a contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa.

14.14. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a contratada não regularize sua situação junto ao SICAF.

14.14.1. Será rescindido o contrato em execução com a contratada inadimplente no SICAF, salvo por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da contratante.

14.15. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, em especial a prevista no artigo 31 da Lei 8.212, de 1993, nos termos do item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP nº 05/2017, quando couber.

14.16. É vedado o pagamento, a qualquer título, por serviços prestados, à empresa privada que tenha em seu quadro societário servidor público da ativa do órgão contratante, com fundamento na Lei de Diretrizes Orçamentárias vigente.

14.17. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela Contratante, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$EM = I \times N \times VP$, sendo:

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela a ser paga.

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

I = (TX)	I =	(6 / 100)	I = 0,00016438 TX = Percentual da taxa anual = 6%
		365	

15. DO REAJUSTE

15.1. Os preços dos itens são fixos e irremovíveis no prazo de um ano contado da data limite para a apresentação das propostas.

15.2. O objeto será contratado pelo preço ofertado, sendo reajustado anualmente de acordo com o índice ICTI, conforme determina a Portaria nº 6.432, de 11 de julho de 2018, emitida pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - SETIC do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão - MPDG. Esse índice deverá incidir sobre as contratações de soluções de Tecnologia da Informação - TI realizadas pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP.

15.3. O preço ofertado já leva em conta todas e quaisquer despesas incidentes na execução do objeto, tais como frete, tributos, transporte, entre outros;

15.4. O preço ofertado também poderá sofrer correção desde que reste comprovada a ocorrência de quaisquer das hipóteses previstas na alínea “d”, do inciso II, do art. 65, da Lei nº 8.666/93.

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

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

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

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

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

15.10. O reajuste será realizado por apostilamento.

16. DA GARANTIA DA EXECUÇÃO

16.1. Não haverá exigência de garantia contratual da execução, uma vez que não haverá pagamento antecipado pelo serviço que será prestado pela CONTRATADA por meio de Ordens de Serviço – sob demanda.

17. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

17.1. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, a CONTRATADA que:

17.1.1. Não executar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;

17.1.2. ensejar o retardamento da execução do objeto;

17.1.3. falhar ou fraudar na execução do contrato;

17.1.4. comportar-se de modo inidôneo; ou

17.1.5. cometer fraude fiscal.

17.2. Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato, a Administração pode aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:

17.2.1. **Advertência por escrito**, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado;

17.2.2. **Multa:**

17.2.2.1. Moratória de 1% (um por cento) por dia útil, sobre o valor da OS, em caso de atraso injustificado no início da execução ou na entrega das atividades/produtos definidos na OS, superior a 5 (cinco) dias úteis, limitada a incidência a 10 (dez) dias úteis; Após o décimo quinto dia útil de atraso, a critério da Administração, poderá ocorrer a não-aceitação da OS, de forma a configurar inexecução parcial do contrato.

17.2.2.2. Compensatória de 2% (dois por cento) sobre o valor do contrato, em caso de inexecução parcial do contrato;

17.2.2.3. Compensatória de 5% (cinco por cento) sobre o valor do contrato, nos casos de rescisão contratual por culpa da CONTRATADA;

17.2.2.4. As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

17.2.3. Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos;

17.2.4. Sanção de impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União, com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos

17.2.4.1. A Sanção de impedimento de licitar e contratar prevista neste subitem também é aplicável em quaisquer das hipóteses previstas como infração administrativa no subitem 17.1 deste Termo de Referência.

17.2.5. 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 Contratante pelos prejuízos causados;

17.3. As sanções previstas nos subitens 17.2.1, 17.2.3, 17.2.4 e 17.2.5 poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

17.4. Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, as empresas ou profissionais que:

17.4.1. tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

17.4.2. tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da contratação;

17.4.3. demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

17.5. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente a Lei nº 9.784, de 1999;

17.6. As multas devidas e/ou prejuízos causados à Contratante serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor da União, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa da União e cobrados judicialmente.

- 17.6.1. Caso a Contratante determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.
- 17.7. Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta do licitante, a União ou Entidade poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil.
- 17.8. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade;
- 17.9. Se, durante o processo de aplicação de penalidade, se houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização - PAR.
- 17.10. A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.
- 17.11. O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública Federal resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.
- 17.12. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

18. DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR.

- 18.1. As exigências de habilitação jurídica e de regularidade fiscal e trabalhista são as usuais para a generalidade dos objetos, conforme disciplinado no edital.
- 18.2. Os critérios de qualificação econômica a serem atendidos pelo fornecedor estão previstos no edital.
- 18.3. Declaração do licitante que ateste a não ocorrência do registro de oportunidade, de modo a garantir o princípio constitucional da isonomia e a seleção da proposta mais vantajosa para a Administração Pública, conforme disposto na Lei nº 8.666, de 1993.
- 18.4. A empresa deve comprovar sua aptidão técnica para a prestação dos serviços (item 1) em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação, por meio da apresentação de atestados de capacidade técnica fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, conforme exigido abaixo:
- 18.4.1. Para o Serviço Técnico Especializado – Operação do Software - Perfil Pleno (item 1)
- 18.4.1.1. O critério de qualificação técnica a ser atendido pelo fornecedor é ter prestado o serviço de operação e/ou suporte técnico em softwares de gerenciamento de serviços de TI dos fabricantes: MICRO FOCUS ou HP, o qual deverá estar vinculado as quantidades mínimas descritas a seguir:
- 18.4.1.1.1. Prestação dos serviços na quantidade de, no mínimo, 1.000 UST's (equivalente a 1.000 horas), que correspondem a aproximadamente 25% (vinte e cinco por cento) dos quantitativos de serviços licitados para a vigência do contrato.
- 18.5. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente, conforme item 10.3 a) do Anexo VII-A da IN SEGES/MP nº 05/2017;
- 18.6. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior, conforme item 10.8 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP nº 05/2017;
- 18.7. O atestado deverá conter, preferencialmente, nome, endereço e telefone de contato do atestador.
- 18.8. Poderá ser admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço, o somatório de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação, nos termos do item 10.9 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG nº 05 de 2017;

18.9. O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados.

18.10. Caso a empresa apresente atestado informando a prestação de serviço continuado, com ou sem dedicação exclusiva de mão de obra, cada dia de serviço prestado será computado como 8 UST's.

18.11. Os critérios de aceitabilidade de preços serão:

18.12. Valor Global (itens 1, 2 e 3): O valor total da contratação está estimado em **R\$ 2.060.031,21 (dois milhões, sessenta mil trinta e um reais e vinte e um centavos)** para o período de 36 (trinta e seis) meses.

18.13. O critério de julgamento da proposta é o menor preço global do Grupo.

18.14. As regras de desempate entre propostas são as discriminadas no edital.

19. DA ESTIMATIVA DE PREÇOS E DOS PREÇOS REFERENCIAIS.

19.1. O custo estimado da contratação é o previsto no valor global máximo do lote e do item.

19.2. Tal valor foi obtido a partir do Relatório de pesquisa de preços do Processo Administrativo n.º 00190.103848/2019-18.

20. DO CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

20.1 Segue abaixo a estimativa de gasto mensal por item durante a execução do contrato.

Grupo	Item	Descrição	Unidade de Medida	Qtde.	Previsão de Gasto Mensal por item
1	1	Serviço Técnico Especializado – Operação do Software - Perfil Pleno.	UST	4.317	R\$ 32.318,74
		CATSER-TIC: 27022			
1	2	Serviço Técnico Especializado – Operação do Software - Perfil Sênior.	UST	1.822	R\$ 15.789,15
		CATSER-TIC: 27022			
-	3	Serviço Técnico Especializado - <i>Flexible Credits</i> .	Crédito	360	R\$ 9.115,20
		CATSER-TIC: 27022			
				Estimativa de gasto mensal	R\$ 57.223,09

20.2 Segue abaixo a estimativa de gasto anual por item durante a execução do contrato.

2020*		2021		2022		2023	
USTs	R\$	USTs	R\$	USTs	R\$	USTs	R\$
720	R\$ 193.912,45	1.439	R\$ 387.824,89	1.439	R\$ 387.824,89	720	R\$ 193.912,45
304	R\$ 94.734,89	607	R\$ 189.469,78	607	R\$ 189.469,78	304	R\$ 94.734,89
60	R\$ 54.691,20	120	R\$ 109.382,40	120	R\$ 109.382,40	60	R\$ 54.691,20
	R\$ 343.338,54		R\$ 686.677,07		R\$ 686.677,07		R\$ 343.338,54

*considerando que o contrato será assinado em junho/20 e terá vigência de 36(trinta e seis) meses.

21. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS.

21.1. Os recursos provenientes para a contratação dos itens 1, 2 e 3 deverão ter como origem o seguinte orçamento:

21.1.1. ND: 33904011

21.1.2. PTRES: 173738

21.1.3. PI: 10.01.00

21.1.4. PO: 94522

22. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO.

22.1. O prazo de vigência do Contrato é de 36 (trinta e seis) meses, podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses, com base no art. 57, inc. II, da Lei nº 8.666, de 1993.

23. DA VISTORIA PARA A LICITAÇÃO

23.1. Para o melhor dimensionamento e elaboração de sua proposta, o licitante poderá realizar vistoria nas instalações do local de execução dos serviços, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das 09h às 11h e das 14h às 17h.

23.2. O prazo para vistoria iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até o dia útil anterior à data prevista para a abertura da sessão pública.

23.3. Para a vistoria o licitante, ou o seu representante legal, deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.

23.4. Na vistoria serão apresentados os processos de trabalho que as empresas deverão seguir, bem como elucidar eventuais dúvidas quanto ao trabalho que a empresa precisará desenvolver para atingir os produtos de trabalhos requeridos em contrato.

23.5. Deverá ser feito agendamento prévio pelo e-mail cgtec@cgu.gov.br ou pelo telefone (61) 2020-7246, com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro horas);

23.6. A vistoria poderá ser realizada de forma remota, utilizando tecnologia de videoconferência, compartilhamento de desktop ou outra forma a combinar;

23.7. A vistoria não é obrigatória, mas a não realização da vistoria não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento da infraestrutura da CGU, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos ambientes da prestação dos serviços, devendo a licitante vencedora assumir os ônus dos serviços decorrentes.

23.8. A licitante deverá declarar que tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação.

24. DOS ANEXOS

24.1. ANEXO I – CATÁLOGO DE SERVIÇO – OPERAÇÃO DE SOFTWARE - PERFIL PLENO;

24.2. ANEXO II – CATÁLOGO DE SERVIÇO – OPERAÇÃO DE SOFTWARE - PERFIL SÊNIOR;

24.3. ANEXO III – CATÁLOGO DE SERVIÇO – SERVIÇO TÉCNICO *FLEXIBLE CREDITS*;

24.4. ANEXO IV – MODELO DE TERMO DE CONFIDENCIALIDADE.

VICTOR DIEGO MEDEIROS LINO

Integrante Requisitante

[ASSINATURA ELETRÔNICA]

FRANCISCO LEONARDO GAZZOLA

Integrante Técnico

[ASSINATURA ELETRÔNICA]

FÁBIO LUCIANO IKIJIRI

Integrante Administrativo

[ASSINATURA ELETRÔNICA]

FABRICIO SANTOS DE BRITO

Auditor Federal de Finanças e Controle

[ASSINATURA ELETRÔNICA]

Considerando a importância da solução de TI a ser contratada para as atividades da Casa e em face das justificativas apresentadas, estou de acordo o presente documento.

LEONARDO ALAMY MARTINS

Coordenador-Geral de Infraestrutura da Informação

[ASSINATURA ELETRÔNICA]

HENRIQUE APARECIDO DA ROCHA

Diretor de Tecnologia da Informação

[ASSINATURA ELETRÔNICA]

ANEXO I – CATÁLOGO DE SERVIÇOS**ITEM 1– CATÁLOGO DE SERVIÇO – OPERAÇÃO DE SOFTWARE - PERFIL PLENO**

	UST	Nível de Serviço de conclusão	Estimativa de requisições mensais	Critério	Frequência de Execução	Observação
Usuários e Grupos***						
Criação/Edição de usuário	0,4	24h	20	Por demanda.	Por demanda	***Os itens descritos na seção

Alteração de perfil de usuário	0,4	24h		Por demanda.		Usuários e Grupos serão cobrados uma única vez caso estejam agrupados numa única OS, caso dizem respeito a um único usuário ou único grupo
Inativação de usuário	0,4	24h		Por demanda.		
Inclusão de usuário em grupo	0,4	24h		Por demanda.		
Criação/Edição de grupo	0,4	24h		Por demanda.		
Perfis de Acesso						
Criação/Edição de nova função de usuário	4	48h	sem estimativa	Por função	Por demanda	
Criação/Edição de função de segurança	4	48h	sem estimativa	Por função		
Nível de Serviço (SLA)						
Criar ou Editar acordo	2	24h	2		Por demanda	Criar e associar com ICs/Serviço um novo Acordo de Serviço
Gestão de Configuração						
Criar ou Editar Item de Configuração ou Serviço	1	24h	5	Por demanda. Lote de até 5 Ics	Por demanda	
Processos						
Criação de fluxo nível básico	32	1 sem	sem estimativa	Por fluxo	Por demanda	
Edição de fluxo nível básico	12	1 sem	sem estimativa	Por fluxo		
Criação/Edição de regra	8	48h	sem estimativa	Por regra		
Formulários e Dados						
Criação/Alteração de formulário nível básico	4	24h	4	Por formulário	Por demanda	Uso de componentes padrão. Incluída

						atualização em produção
Criação/Alteração de formulário nível intermediário	12	72h	1	Por formulário		Uso de links, uso de format control. Incluída atualização em produção
Criação de novo file/dicionário de dados	8	24h	sem estimativa	Por dicionário de dados (tabela)		
Alteração de dicionário de dados	2	24h	sem estimativa	Por dicionário de dados (tabela)		
Relatórios						
Criação de relatório padrão	2	24h	2	Por relatório		Sem uso de filtros, SQL ou regras pré-existent
Criação de relatório customizado	8	72h	sem estimativa	Por relatório		Uso de filtros e SQL
Criação de relatório avançado	24	1 sem	sem estimativa	Por relatório		Dados a partir de JOINS, uso de regras, uso de ferramentas terceiras (exemplo: Crystal Reports)
Ambiente						
Análise de log	1	24h	22	Por servidor/serviço	Diário/Por demanda	Identificação de erros. Compilação e comunicação de anomalias identificadas em log do serviço. Este item se demandado de maneira avulsa, possuirá o SLA mencionado. No entanto, o objetivo é uma análise diária dos logs disponível diariamente para a Contratante às 12:00 h sobre 24 horas de atividades até às 11:59 am do dia anterior

Investigação inicial de erro**	2	6h	4	Por erro	Por demanda / proposição contratada	Sugestão de solução de contorno e aplicação
Gerar backup completo de ambiente	4	24h	1	Por ambiente	Por demanda	Desenvolvimento, Homologação, Produção
Restore de ambiente	4	24h	1	Por ambiente		Desenvolvimento, Homologação, Produção
Gerar exportação de conjunto de dados	4	24h	2	Por exportação		
Gerar exportação de conjunto de dados com descritor de importação	8	24h	sem estimativa	Por exportação		
Importar conjunto de dados	1	4h	2	Por arquivo de exportação		
Evolução						
Elaborar documentação técnica básica	4	48h	2	Por demanda	Por demanda	Exemplo: qual motivação e explicação da lógica tilizada para novas regras num fluxo
Identificação e Edição de script básico	4	24h	1	Por demanda		
Criação de script básico	8	72h	sem estimativa	Por demanda		
Identificação e Edição de script avançado	16	72h	sem estimativa	Por demanda		
Integração						
Pacote de atualizações (Sprint)	Até 96	Por acordo	sem estimativa	Por demanda	Por demanda	Por conveniência de empacotamento de demandas para otimizar custos e esforço na execução da demanda e na fiscalização do contrato, pode ser definido um pacote (Sprint) com escopo, prazo e

						custo da entrega compatível com aqueles previamente definidos neste Catálogo
--	--	--	--	--	--	--

ANEXO II – CATÁLOGO DE SERVIÇOS

ITEM 2 – CATÁLOGO DE SERVIÇO – OPERAÇÃO DE SOFTWARE - PERFIL SÊNIOR

	UST	SLA * de conclusão	Estimativa de requisições mensais	Critério	Frequência de Execução	Observação
Processos						
Criação de fluxo nível avançado	32	2 sem	sem estimativa	Por fluxo	Por demanda	
Edição de fluxo nível avançado	12	2 sem	sem estimativa	Por fluxo		
Criação/Edição de Processo	até 80	3 sem	sem estimativa	Por demanda		
Formulários e Dados						
Criação/Alteração de formulário avançado	32	Por acordo	sem estimativa	Por formulário	Por demanda	Uso de scripts de atualização de campos, botões de ação e outros.
Ambiente						
Análise de performance	8	48h	1	Por ambiente	Mensal/Por demanda	Relatório de performance comparativo com sugestões de melhoria. Este item se demandado de maneira avulsa, possuirá o SLA mencionado. No

						entanto, o objetivo é uma análise mensal entregue em dia fixo no mês.
Melhoria de performance (Tuning)	16	72h	sem estimativa	Por ambiente de produção	Por demanda	Implantação de melhoria de performance
Análise de Problema	24	1 sem	1	Por problema	Por demanda / proposição contratada	Relatório técnico com identificação de causa e solução
Criação e Edição de schedule	2	4h	1	Por processo	Por demanda	
Aplicação de patch de atualização	16	72h	sem estimativa	Por ambiente		
Atualização de versão homologação/desenvolvimento	32	Por acordo	sem estimativa	Por ambiente		
Atualização de versão produção	48	Por acordo	sem estimativa	Por ambiente		Incluída atualização em homologação
Evolução						
Elaborar documentação técnica avançada	16	Por acordo	sem estimativa	Por demanda	Por demanda	
Criação de script avançado	16	Por acordo	sem estimativa	Por demanda		
Demais evoluções básicas	4	72h	1	Por demanda		
Evolução complexa	até 80	Por acordo	sem estimativa	Por demanda		
Integração						
Disponibilização de integração padrão do Service Manager para novas aplicações externas por meio do Operations Orchestrator (OO)	8	72h	sem estimativa	Por aplicação externa/demanda	Por demanda	Uso do modelo atual de integração já desenvolvido e disponibilizado via HPOO (Sistema Ativa, Iara etc)

Edição/Criação de fluxo OO básico	8	Por acordo	1	Por fluxo	
Edição/Criação de fluxo OO avançado	24	Por acordo	sem estimativa	Por fluxo	
Edição/Criação de carga no Connect It básico	8	48h	sem estimativa	Por fluxo de carga	
Edição/Criação de carga no Connect It avançado	24	Por acordo	sem estimativa	Por fluxo de carga	
Integração complexa	até 80	Por acordo	sem estimativa	Por demanda	
Pacote de atualizações (Sprint)	Até 96	Por acordo	sem estimativa	Por demanda	Por conveniência de empacotamento de demandas para otimizar custos e esforço na execução da demanda e na fiscalização do contrato, pode ser definido um pacote (Sprint) com escopo, prazo e custo da entrega compatível com aqueles previamente definidos neste Catálogo

ANEXO III – CATÁLOGO DE SERVIÇOS

ITEM 3 – CATÁLOGO DE SERVIÇO – SERVIÇO TÉCNICO FLEXIBLE CREDITS

Serviços de Suporte	Créditos por ocorrência	Quantidade de Flexible Credits Registrados
Espera Programada por quatro horas fora do horário comercial	2	24
Suporte Remoto por um dia	3	36
Suporte Remoto por um dia fora do horário comercial	4	48

Suporte Local por um dia (mínimo de dois dias)	5	120
Suporte Local por um dia (fora do horário comercial ou mediante aviso com menos de uma semana de antecedência)	6	72
Suporte Personalizado (até 10 horas durante um período de duas semanas, nove horas por dia, cinco dias por semana, remoto)	10	60
Total de Créditos:		360

ANEXO IV – MODELO DE TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

CONTRATO N° _____ /201X

A <**PESSOA JURÍDICA OU FÍSICA CONTRATADA**> doravante referida simplesmente como **CONTRATADA**, inscrita no CNPJ/MF sob o número <NÚMERO DO CNPJ>, com endereço <ENDEREÇO>, neste ato representada pelo <VÍNCULO DO SIGNÁRIO COM A CONTRATADA>, <**NOME DO SIGNATÁRIO**>, nos termos do <CONTRATO OU TERMO ADITIVO EM QUE FOI PACTUADO O SIGILO>, compromete-se a observar o presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, firmado perante a **UNIÃO**, por meio da **CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO**, doravante referido simplesmente como **CGU**, em conformidade com as cláusulas que seguem:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

O objeto deste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE é a necessária e adequada proteção às informações controladas de propriedade exclusiva da CGU fornecidas à CONTRATADA para que possa desenvolver as atividades contempladas especificamente no Contrato n° _____/201X.

Subcláusula Primeira - A CONTRATADA reconhece que, em razão da prestação de serviços à CGU, tem acesso a informações que pertencem à CGU, que devem ser tratadas como controladas.

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

O termo “informações controladas de propriedade exclusiva da CGU” abrange toda informação, por qualquer modo apresentada ou observada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: técnicas, projetos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, fórmulas, modelos, amostras, fluxogramas, croquis, fotografias, plantas, programas de computador, discos, disquetes, pen drives, fitas, contratos, planos de negócios, processos, projetos,

conceitos de produto, especificações, amostras de ideia, clientes, nomes de revendedores e/ou distribuidores, preços e custos, definições e informações mercadológicas, invenções e ideias, outras informações técnicas, financeiras ou comerciais, entre outras a que, diretamente ou através de seus empregados, prepostos ou prestadores de serviço, venha a CONTRATADA ter acesso durante ou em razão da execução do contrato celebrado.

Subcláusula Primeira - Em caso de dúvida acerca da natureza confidencial de determinada informação, a CONTRATADA deverá mantê-la sob sigilo até que seja autorizada expressamente pelo representante legal da CGU, referido no Contrato, a tratá-la diferentemente. Em hipótese alguma, a ausência de manifestação expressa da CGU poderá ser interpretada como liberação de qualquer dos compromissos ora assumidos.

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS OBRIGAÇÕES

A CONTRATADA compromete-se a não reproduzir nem dar conhecimento a terceiros, sem a anuência formal e expressa da CGU, das informações controladas reveladas.

Subcláusula Primeira – As informações de caráter técnico observadas ou informadas durante a execução do contrato que impactem especificamente os produtos ou serviços fornecidos e prestados pela CONTRATADA poderão ser utilizadas por essa para a melhoria de seus produtos, reparos ou mesmo compartilhados com outros clientes sem a necessidade de autorização prévia da CGU. Em nenhum momento o nome da CGU ou outra fonte poderá ser vinculada ou distribuída conjuntamente com a informação dos produtos da CONTRATADA.

Subcláusula Segunda - A CONTRATADA compromete-se a não utilizar, bem como a não permitir que seus diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos utilizem, de forma diversa da prevista no contrato de prestação de serviços à CGU, as informações controladas reveladas.

Subcláusula Terceira - A CONTRATADA deverá cuidar para que as informações reveladas fiquem limitadas ao conhecimento dos diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos que estejam diretamente envolvidos nas discussões, análises, reuniões e demais atividades relativas à prestação de serviços à CGU, devendo cientificá-los da existência deste Termo e da natureza confidencial das informações controladas reveladas.

Subcláusula Quarta - A CONTRATADA possuirá ou firmará acordos por escrito com seus diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente Termo.

Subcláusula Quinta - A CONTRATADA obriga-se a informar imediatamente à CGU qualquer violação das regras de sigilo estabelecidas neste Termo que tenha tomado conhecimento ou ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo.

CLÁUSULA QUARTA - DO DESCUMPRIMENTO

A quebra do sigilo das informações controladas reveladas, devidamente comprovada, sem autorização expressa da CGU, possibilitará a imediata rescisão de qualquer contrato firmado entre a CGU e a CONTRATADA sem qualquer ônus para a CGU. Nesse caso, a CONTRATADA estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CGU, inclusive os de ordem moral, bem como as responsabilidades civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo judicial ou administrativo.

CLÁUSULA QUINTA - DO RETORNO DAS INFORMAÇÕES

A CONTRATADA devolverá imediatamente à CGU, ao término do Contrato, todo e qualquer material de propriedade desta, inclusive registro de documentos de qualquer natureza que tenham sido criados, usados ou mantidos sob seu controle ou posse, bem como de seus empregados, prepostos ou prestadores de serviço, assumindo o compromisso de não utilizar qualquer informação considerada confidencial, nos termos do presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, a que teve acesso em decorrência do vínculo contratual com a CGU.

CLÁUSULA SEXTA - DA VIGÊNCIA

O presente Termo tem natureza irrevogável e irretroatável, permanecendo em vigor a partir de sua assinatura e enquanto perdurar a natureza sigilosa ou restrita da informação, inclusive após a cessação da razão que ensejou o acesso à informação.

CLÁUSULA SÉTIMA - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Os casos omissos neste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, assim como as dúvidas surgidas em decorrência da sua execução, serão resolvidos pela CGU.

Por estarem de acordo, a CONTRATADA, por meio de seu representante, firma o presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, lavrando em duas vias de igual teor e forma.

Brasília, DF, _____ de novembro de 201X.

<REPRESENTANTE DA CONTRATADA>	
<VÍNCULO DO REPRESENTANTE COM A CONTRATADA>	
RG:	
CPF:	
DE ACORDO:	
(integrantes da equipe técnica da CONTRATADA)	
Nome:	Nome:

RG:

RG:



Documento assinado eletronicamente por **HENRIQUE APARECIDO DA ROCHA, Diretor de Tecnologia da Informação**, em 22/04/2020, às 14:06, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, §1º, do Decreto nº 8.539, de 08 de outubro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **VICTOR DIEGO MEDEIROS LINO, Auditor Federal de Finanças e Controle**, em 22/04/2020, às 17:08, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, §1º, do Decreto nº 8.539, de 08 de outubro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **ANTONIO MAROYSIO DOS SANTOS CARNEIRO, Coordenador-Geral de Infraestrutura Tecnológica, Substituto**, em 23/04/2020, às 14:36, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, §1º, do Decreto nº 8.539, de 08 de outubro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **FABIO LUCIANO IKIJIRI, Integrante Administrativo**, em 23/04/2020, às 17:52, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, §1º, do Decreto nº 8.539, de 08 de outubro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **FABRICIO SANTOS DE BRITO, Auditor Federal de Finanças e Controle**, em 23/04/2020, às 18:01, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, §1º, do Decreto nº 8.539, de 08 de outubro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **FRANCISCO LEONARDO LIMA GAZZOLA, Fiscal de Contrato - Técnico**, em 23/04/2020, às 21:14, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, §1º, do Decreto nº 8.539, de 08 de outubro de 2015.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.cgu.gov.br/conferir> informando o

código verificador 1466962 e o código CRC 99515153