



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO SUL DE MINAS GERAIS

Anexo I - Termo de Referência

PROCESSO nº 23343.003305.2019-14

Pregão Eletrônico nº 12/2019

1 OBJETO

1.1 O presente Termo de Referência tem por objeto a recontratação, através de representantes autorizados da Dell Computadores do Brasil LTDA e até as datas indicadas no TR, da garantia PSPlus MC 8HR 7X24 ONSITE para cinco servidores R730 E, conforme lista abaixo:

ITEM: 01

CATMAT: 27740	Tipo: Serviço	
Descrição: SERVICOS DE GARANTIA DE EQUIPAMENTOS DE TIC		
Recontratação, através de representantes autorizados da Dell Computadores do Brasil LTDA e até 29/12/2021, da garantia PSPlus MC 8HR 7X24 ONSITE para cinco servidores R730 de SERVICE TAGs 1CL42H2 e 1CK22H2 .		
Quantidade: 2	Unidade de fornecimento: <u>Unidade</u>	
	Valor Unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
Valor Estimado	R\$ 13.200,49	R\$ 26.400,98

Quantidade por unidade:

Unidade	Quantidade
IFSULDEMINAS - Reitoria	2

ITEM: 02

CATMAT: 27740	Tipo: Serviço
Descrição: SERVICOS DE GARANTIA DE EQUIPAMENTOS DE TIC	
Recontratação, através de representantes autorizados da Dell Computadores do Brasil LTDA e até 28/03/2022, da garantia PSPlus MC 8HR 7X24 ONSITE para três servidores R730 de	

SERVICE TAGs 542Y442, JZ4S442 e 842Y442.		
Quantidade: 3	Unidade de fornecimento: <u>Unidade</u>	
	Valor Unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
Valor Estimado	R\$ 13.200,49	R\$ 39.601,47

Quantidade por unidade

Unidade	Quantidade
IFSULDEMINAS - Reitoria	3

2 DISPOSIÇÕES INICIAIS

2.1 Muitas vezes o sistema (SIDEC) através do qual são lançados os produtos constantes neste Termo de Referência para disponibilizar inclusão da proposta por parte dos fornecedores não possui descrição compatível com as do produto a serem adquiridos e por isso são registrados utilizando-se sinônimos, genéricos ou similares. **Deve ser considerada sempre a descrição completa dos produtos, constante neste Termo de Referência.**

2.2 A Cotação de preços unitários e totais, em moeda nacional, em algarismo e por extenso, com no máximo 02 casas decimais após a vírgula (ex. R\$ 0,01), observando-se as especificações necessárias indicadas no Anexo I, presumindo-se estarem inclusos os encargos que incidem ou venham a incidir sobre o objeto licitado, **incluindo todas as despesas que influenciam no custo, tais como: impostos, taxas, transportes, entrega no local, seguros, encargos fiscais e todos os ônus diretos.**

2.3 Não serão aceitos itens que tenham em sua descrição incompatível com o objeto licitado.

2.4 O Pregoeiro poderá solicitar que o licitante classificado em primeiro lugar apresente amostra, sob pena de não aceitação da proposta, no local a ser indicado e dentro de **08 (oito) dias úteis** contados da solicitação.

3 FUNDAMENTO LEGAL

3.1 A prestação dos serviços de recontração da garantia, objeto deste Termo de Referência, tem amparo legal nas Leis nº 8.666/1993, 10.520/2002 e 8.078/1990, na Lei Complementar nº 123/2006 e nos Decretos nº 5.450/2005, nº 7.174/2010, nº 7.892/2013 e nº 8.538/2015, e demais dispositivos legais e infralegais pertinentes ao objeto licitado, ressaltando que este é um rol exemplificativo e que o instrumento convocatório vincula todos os participantes do certame, que aceitam suas disposições.

4 JUSTIFICATIVA

4.1 Quais os motivos que geraram a necessidade da aquisição ou contratação?

Considerando a aproximação da data de expiração de garantia dos demais servidores que compõem a infraestrutura necessária para o funcionamento de diversos serviços mantidos e hospedados pelo IFSULDEMINAS, faz-se necessária a recontratação do serviço de garantia on site destes, a fim de assegurar o cumprimento dos níveis de serviço de TIC definidos, em especial a disponibilidade de operação 24x7.

Tais servidores não foram incluídos no PE 08/2019, que trata a respeito de mesmo assunto, devido ao entendimento comum em época de que seria mais oportuno se fossem incluídos em um outro processo de recontratação, pois gozavam de maior prazo para expiração da garantia, além de que evitaria despesas desnecessárias ao contratar garantia de servidores que ainda a possuíam em vigência.

O serviço de garantia a ser contratado trata-se de um serviço de suporte com dois anos de garantia, contados a partir da data de expiração inicial, com atendimento no local, caso necessário, no próximo dia útil, onde todos os chamados deverão ser gerenciados e atendidos pela central de atendimento através de número 0800 gratuito, em língua portuguesa, fornecendo neste momento o número de abertura do chamado. Os chamados telefônicos devem ser atendidos por uma equipe especializada, seguindo um procedimento padrão, com o objetivo de realizar o diagnóstico remoto do defeito e/ou orientar a solução do problema por telefone. O atendimento de primeiro nível de garantia precisa ser capaz de solucionar problemas por telefone no momento do contato; caso o primeiro nível de atendimento não solucione o problema, o mesmo deverá disponibilizar um segundo nível de atendimento remoto. Em última instância, caso necessário e de acordo com a peça envolvida (produtos críticos), será realizado atendimento “on site” em até 8 (oito) horas após a abertura do chamado.

Este referido serviço de garantia é de fundamental importância ao IFSULDEMINAS, pois é uma das maneiras mais eficientes de se garantir a disponibilidade de seus serviços tecnológicos oferecidos aos diversos usuários do Instituto, como por exemplo, os alunos, professores, comunidade em geral, etc.

Por questões de eficiência financeira, atualmente os hardwares utilizados não possuem substitutos estocados para casos de falha, visto que o fato de possuir tais elementos alocados somente para casos de substituição, seriam dispendiosos e na maioria do tempo ficariam ociosos. Porém, em contrapartida, caso qualquer dos hardwares envolvidos venham a falhar é necessário um plano de ação que de maneira rápida, eficiente e economicamente viável sane o problema com o menor impacto possível na manutenção e disponibilização dos sistemas de TIC mantidos, hospedados e gerenciados pelo IFSULDEMINAS.

4.2 Quais os objetivos, metas e benefícios a serem atendidos?

A partir da presente recontratação, obter-se-á a continuidade da disponibilidade e operação dos servidores e seus componentes de forma ininterrupta e segura, levando em consideração de que quaisquer intercorrências de mal funcionamento serão prontamente tratados pelo serviço de garantia sem que exijam quaisquer gastos adicionais e demais medidas de

contingência técnicas e/ou financeira não previstas.

4.3 Justifique os quantitativos solicitados?

Os quantitativos solicitados visa obter garantia para os demais servidores.

4.4 Quais os impactos do não atendimento?

Aumento significativo do risco de indisponibilidade e operação dos equipamentos comprometendo a infraestrutura de TIC da Reitoria.

4.5 Foi considerado aspectos sustentáveis na solicitação?

Trata-se de prestação de serviço com atendimento em três níveis sendo dois deles de forma remota e apenas os casos mais críticos que terão atendimento local. No mais, quaisquer substituições de componentes dos equipamentos deverão estar em conformidade com a Diretiva Europeias RoHS.

5 VALOR DE REFERÊNCIA GLOBAL ESTIMADO

5.1 Está estimado o custo total de **R\$ 66.002,45 (sessenta e seis mil, dois reais e quarenta e cinco centavos).**

5.2 O custo estimado foi apurado a partir de mapa de preços constante do processo administrativo, elaborado com base em orçamentos recebidos de empresas especializadas, em pesquisas de mercado e/ou mediante consulta ao Sistema Painel de Preços do Governo Federal, conforme o caso.

6 DO LOCAL, PRAZOS E CONDIÇÕES PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

6.1 O serviço, de acordo com o escopo da garantia PSPlus MC 8HR 7X24 ONSITE, deverá ser prestado à Av. Vicente Simões, 1111, Bairro Nova Pousa Alegre, Pousa Alegre – MG, CEP: 37.553-465.

6.2 A prestação do serviço de garantia deverá ter vigência inicial **em 29/03/2020** para os servidores de service R730 de SERVICE TAGs 542Y442, JZ4S442, 842Y442, com vigência até 28/03/2022, e **vigência inicial em 30/12/2019** para os servidores de service TAGs 1CL42H2 e 1CK22H2 com vigência até 29/12/2021, após assinatura do contrato.

6.3 Por se tratar de contratação de serviço de garantia, que constitui ação preventiva sem previsão de utilização que, se necessário, ocorrerá sob demanda e em tempo não previamente determinado, esta demanda requer pagamento único e no início da vigência contratual.

6.4 O pagamento do valor global contratado se dará no prazo de 30 dias, após a data do recebimento definitivo atestado na nota fiscal e encaminhado ao setor financeiro.

6.5 O pagamento antecipado do valor global contratado é de natureza intrínseca do objeto e se justifica por ser prática comum do mercado. De outro modo como, por exemplo, o pagamento parcelado, a contratação não é possível e comprometeria a disponibilidade de serviços tecnológicos oferecidos aos diversos usuários do Instituto, como por exemplo, os alunos, professores, comunidade em geral, etc.

6.6 A contratada fica obrigada, no caso de não prestação do serviço, a devolver o valor correspondente ao pagamento antecipado devidamente atualizado e sem prejuízo de multas e demais sanções previstas em lei.

7 DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

7.1 Os recursos para pagamento das despesas decorrentes do presente processo correrão por conta da dotação: Natureza de Despesa 339030.16, PTRES 108839, Fonte de Recurso 8100000000 e PI V20RLP01MCN.

7.2 De acordo com, § 2, Art. 7 do Decreto nº 7.892/2013: “Na licitação para registro de preços não é necessário indicar a dotação orçamentária, que somente será exigida para a formalização do contrato ou outro instrumento hábil”, portanto as informações orçamentárias serão informadas no momento da eventual formalização da aquisição dos materiais.

8 REQUISITOS DA SOLUÇÃO

8.1 REQUISITOS DE NEGÓCIO

8.1.1 Contratação de garantia Dell de acordo como escopo do serviço PSPlus MC 8HR 7X24 ONSITE para os ativos de TIC mencionados no item 2.

8.2 REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO

8.2.1 Não há demanda de capacitação para a prestação dos serviços de garantia, visto que os recursos humanos da Coordenadoria de Infraestrutura de TI já possuem os conhecimentos necessários e estão aptos para acompanhar e fiscalizar a prestação do serviço.

8.3 REQUISITOS LEGAIS

8.3.1 Além de toda a legislação e regulação inerente a processos públicos licitatórios, que serão detalhados no edital, a contratação em questão apresenta requisitos legais específicos, entre eles:

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

Decreto nº 9.507/2018: Dispõe sobre a execução indireta, mediante contratação, de serviços da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e das empresas públicas e das sociedades de economia mista controladas pela União.

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

Decreto nº 7.746/2012: Regulamenta o art. 3º da Lei no 8.666, de 21 de junho de 1993, para estabelecer critérios, práticas e diretrizes para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável nas contratações realizadas pela administração pública federal, e institui a

Comissão Interministerial de Sustentabilidade na Administração Pública - CISAP;

Instrução Normativa SLTI nº 01, de 19 de janeiro de 2010: Dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências;

Instrução Normativa SLTI nº 05, de 27 de junho de 2014: Dispõe sobre os procedimentos administrativos básicos para a realização de pesquisa de preços para a aquisição de bens e contratação de serviços em geral e suas alterações;

Instrução Normativa SGD/ME nº 01, de 04 de abril de 2019: Dispõe sobre o processo de contratação de Soluções de Tecnologia da Informação e comunicações - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos da informação - SISP do Poder Executivo Federal.

8.4 REQUISITOS DE GARANTIA, MANUTENÇÃO E SUPORTE

8.4.1 A contratada deverá ser responsabilizada pelos vícios e danos decorrentes da prestação dos serviços de garantia, de acordo com os artigos 14 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar dos valores devidos a quantia a ser determinada em requisitos de acordo de nível mínimo de serviços.

8.5 REQUISITOS TEMPORAIS

8.5.1 A prestação do serviço de garantia deverá ter vigência inicial em 30/12/19 para os servidores de Service Tag Dell 1CL42H2 e 1CK22H2, com vigência até 29/12/2021 e vigência inicial em 29/03/2020 para os servidores de Service Tag Dell 542Y442, JZ4S442 e 842Y442, com vigência até 28/03/2022.

8.6 REQUISITOS SOCIAIS, CULTURAIS E AMBIENTAIS

8.6.1 A contratada deverá observar os seguintes requisitos:

8.6.1.1 Observar, no que couber, a Instrução Normativa SLTI nº 01, de 19 de janeiro de 2010: Dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências;

8.6.1.2 Deverá ser responsável pelo descarte sustentável de resíduos de materiais como, por exemplo, embalagens de equipamentos que eventualmente sejam necessários para a prestação do serviço on site;

8.6.1.3 Todos os documentos, resultantes da prestação dos serviços deverão ser em suporte eletrônico, salvo aqueles que deverão ser assinados.

9 REQUISITOS DO SERVIÇO

9.1 DA PRESTAÇÃO

9.1.1 A prestação do serviço de garantia deverá observar o escopo do serviço Dell PSPlus

MC 8HR 7X24 ONSITE.

9.2 METODOLOGIA DA CONTRATAÇÃO

9.2.1 A metodologia de trabalho inclui:

9.2.1.1 Emissão de Contrato;

9.2.1.2 Nomeação do Gestor, Fiscais do Contrato e Preposto;

9.2.1.3 Fiscalização do contrato:

- relatório de chamados em atendimento e resolvidos da prestação do serviço;
- avaliação da qualidade da prestação do serviço com observação do nível de serviço estabelecido no escopo da garantia PSPlus MC 8HR 7X24 ONSITE;
- caso necessário encaminhar pedido de aplicação de sanção administrativa.

9.3 SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

9.3.1 Considerando que a contratada poderá ter acesso a toda infraestrutura do data center Institucional, inclusive acesso remoto e on line, deverá ser assinado pelas partes o termo de compromisso de confidencialidade (Anexo I - deste documento) e de termo de ciência (Anexo II - deste documento). Aquele, de parte da contratada, será assinado pelo seu preposto e este pelos seus técnicos que, eventualmente, poderão prestar o serviço localmente.

9.4 ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

9.4.1 O acordo de nível de serviço, baseado no escopo da garantia PSPlus MC 8HR 7X24 ONSITE:

- Monitoramento remoto e suporte automatizado fornecido pela tecnologia Dell SupportAssist para detectar problemas antes que eles se tornem críticos;
- Acesso dia e noite por telefone, e-mail, plataforma WEB e CHAT, inclusive feriados, à Central de Especialistas Dell;
- Serviço disponível 24 horas por dia e 7 dias por semana;
- Acesso ao Gerente de Conta Técnica;
- Serviço de gestão de escalonamento;
- Relatórios mensais de suporte;
- Níveis de gravidade e resposta da contratada para produtos com serviço crítico:

Gravidade	Condição	Resposta da Contratada	Função da contratante
1	Perda total da função empresarial crítica, o que exige uma resposta imediata	Envio emergencial juntamente com a solução imediata de problemas por telefone; intervenção rápida do Gerente de Conta	Fornecer equipe/recursos adequados 24 por dia, nos sete da semana, para ajudar a solucionar problemas. A gerência sênior do local deverá estar informada e

		Técnica.	envolvida
2	Alto impacto, mas solução alternativa ou resolução iminente disponível; alocação ininterrupta de recursos do Cliente não disponível para auxiliar a resposta da Dell	Resolução imediata de problemas por telefone; intervenção do gerente de escalonamento se o diagnóstico remoto não tiver sido determinado dentro de 90 minutos após o contato. Envio de peças/serviço, quando preciso, depois da solução de problemas e diagnóstico por telefone	Fornecer equipe/recursos adequados 24 por dia, nos sete da semana, para ajudar a solucionar problemas. A gerência sênior do local deverá estar informada e envolvida
3	Impacto mínimo sobre os negócios	Solução de problemas por telefone, envio de peças e mão de obra depois da solução de problemas e diagnóstico por telefone	Fornecer informações do ponto de contato para o caso e responder às solicitações da Dell dentro de 24 horas.

email

Resposta da contratada no local para produtos críticos:

Tipo de resposta local	Tempo de resposta no local	Restrições e termos especiais
Resposta no local em 8 (oito) horas	O técnico normalmente chega ao local em até 8 (oito) horas após a conclusão da solução de problemas por telefone.	Disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive feriados; Disponível nos locais definidos de resposta em 8 (oito) horas; Disponível somente em determinados modelos de Produtos suportados; As peças não críticas para o funcionamento podem ser enviadas em 24 horas. Envio emergencial juntamente com a solução de problemas disponíveis para problemas designados como nível de gravidade 1 crítica para o funcionamento.

10 QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

10.1 Para efeitos de homologação da proposta, a licitante deverá apresentar declaração da Dell Computadores do Brasil LTDA de que ele é seu representante autorizado ou declaração do próprio licitante. Neste caso e após a contratação será exigida aquela declaração.

11 RECEBIMENTO E CRITÉRIO DE ACEITAÇÃO DO OBJETO

11.1 Os bens serão recebidos:

11.1.1 Provisoriamente, a partir da entrega, para efeito de verificação da conformidade com as especificações constantes do Edital e da proposta.

11.1.2 Definitivamente, após a verificação da conformidade com as especificações constantes do Edital e da proposta, e sua consequente aceitação, que se dará até 10 (dez) dias úteis do recebimento provisório.

11.1.3 Na hipótese de a verificação a que se refere o subitem anterior não ser procedida dentro do prazo fixado, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento definitivo no dia do esgotamento do prazo.

11.1.4 A Administração rejeitará, no todo ou em parte, a entrega dos materiais em desacordo com as especificações técnicas exigidas.

11.1.5 O aceite/aprovação do(s) produto(s) pelo órgão licitante não exclui a responsabilidade civil do fornecedor por vícios de quantidade ou qualidade do(s) produto(s) ou disparidades com as especificações estabelecidas, verificadas, posteriormente, garantindo-se ao TCU as faculdades previstas no art. 18 da Lei n.º 8.078/90.

11.1.6 O descarregamento do produto ficará a cargo do fornecedor, devendo ser providenciada a mão de obra necessária.

11.1.7 O recebimento de material de valor superior a R\$ 80.000,00 (oitenta mil reais) será confiado a uma comissão de, no mínimo, 3 (três) membros, designados pela autoridade competente.

12 OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

12.1 Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato.

12.2 Encaminhar a demanda de prestação do serviço de garantia com abertura de chamado na contratada nos termos do escopo do serviço PSPlus MC 8HR 7X24 ONSITE.

12.3 Acompanhar e verificar se a prestação do serviço esta de acordo com os termos do escopo da garantia PSPlus MC 8HR 7X24 ONSITE.

12.4 Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis e previstas em contrato.

12.5 Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada nos prazos estabelecidos em contrato;

12.6 Comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com a prestação do serviço.

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

12.8 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.

12.9 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.

12.10 17.10 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 n. 5/2017.

12.11 1Não praticar atos de ingerência na administração da Contratada, tais como:

12.11.1 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;

12.11.2 direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas Contratadas;

12.11.3 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.

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

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

12.14 Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento das obrigações pela Contratada.

12.15 Arquivar, entre outros documentos, projetos, "as built", especificações técnicas, orçamentos, termos de recebimento, contratos e aditamentos, relatórios de inspeções técnicas após o recebimento do serviço e notificações expedidas.

12.16 Fiscalizar o cumprimento dos requisitos legais, quando a contratada houver se beneficiado da preferência estabelecida pelo art. 3º, § 5º, da Lei nº 8.666, de 1993.

13 OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

13.1 Indicar formalmente preposto apto a representá-la junto a contratante, respondendo pela fiel execução do contrato.

13.2 Atender prontamente quaisquer orientações e exigências dos fiscais do contrato, inerentes à execução contratual.

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

13.4 Propiciar todos os meios e facilidades necessários à fiscalização, cujo representante

terá poderes para sustar a prestação do serviço, total ou parcialmente, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária.

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

13.6 Manter, durante a execução do contrato, equipe técnica devidamente habilitados, treinados e qualificados para a prestação do serviço.

13.7 Observar e manter os prazos máximos para a prestação do serviço.

13.8 Executar os serviços conforme especificações do Anexo I – 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 do Termo de Referência e em sua proposta.

13.9 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.

13.10 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.

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

13.12 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.

13.13 Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, a empresa contratada deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos:

13.13.1 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, conforme alínea "c" do item 10.2 do Anexo VIII-B da IN SEGES/MP n. 5/2017;

13.14 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.

13.15 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.

13.16 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.

13.17 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.

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

13.19 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 o Termo de Referência, no prazo determinado.

13.20 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.

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

13.22 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.

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

13.24 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.

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

13.26 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.

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

14 DA EXECUÇÃO CONTRATUAL

14.1 ROTINAS DE EXECUÇÃO

Para a execução contratual são estabelecidos os seguintes requisitos:

- 14.1.1** Monitoramento remoto e suporte automatizado fornecido pela tecnologia Dell SupportAssist para detectar problemas antes que eles se tornem críticos;
- 14.1.2** Acesso dia e noite por telefone, inclusive feriados, à Central de Especialistas Dell.
- 14.1.3** Serviço disponível 24 horas por dia e 7 dias por semana.
- 14.1.4** Atendimento em três níveis.
- 14.1.5** Resposta no local em 8 (oito) horas.
- 14.1.6** Relatórios mensais de prestação de suporte.

14.2 MECANISMOS DE COMUNICAÇÕES

Os mecanismos formais de comunicação inclui e não se limitam aos documentos listados a seguir:

- 14.2.1** Contrato.
- 14.2.2** Ordem de Prestação de serviço.
- 14.2.3** Plano de Inserção: não se aplica visto que, a priori, a garantia será prestada de forma remota e de acordo com os termos do escopo do serviço PSPlus MC 8HR 7X24 ONSITE;
- 14.2.4** Central de atendimento para abertura de chamado via telefone, email, plataforma WEB e chat sem custos e de acordo com o escopo da garantia PSPlus MC 8HR 7X24 ONSITE:
 - 14.2.4.1** fornecimento do número de abertura de chamado;
 - 14.2.4.2** atendimento através de equipe de especialistas Dell;
 - 14.2.4.3** atendimento em três níveis de gravidade.

15 DA GESTÃO CONTRATUAL

15.1 CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO

Os critérios de aceitação inclui os seguintes requisitos (nos termos do escopo da garantia PSPlus MC 8HR 7X24 ONSITE):

- 15.1.1** Monitoramento remoto e suporte automatizado fornecido pela tecnologia Dell SupportAssist para detectar problemas antes que eles se tornem críticos;
- 15.1.2** Acesso dia e noite por telefone, email, plataforma web e chat, inclusive feriados, à Central de Especialistas Dell;
- 15.1.3** Serviço disponível 24 horas por dia e 7 dias por semana;
- 15.1.4** Atendimento em três níveis de gravidade;
- 15.1.5** Acordo de nível de serviço.

15.2 DA GARANTIA DE INSPEÇÕES E DILIGÊNCIAS

15.2.1 A contratante reserva-se o direito de realizar inspeções e diligências a qualquer momento a fim de avaliar a efetiva prestação do serviço pela contratada.

15.3 RECURSOS HUMANOS NECESSÁRIOS

15.3.1 Os integrantes requisitantes e técnico desta contratação deverão, necessariamente, serem fiscais do contrato em face de conhecimentos técnicos e operacionais da infraestrutura da contratante.

15.4 PROCEDIMENTO PARA RETENÇÃO OU GLOSA NO PAGAMENTO

15.4.1 Caso a contratada não cumpra com o Acordo de Nível de Serviço, inicialmente por uma ou duas vezes, ela será advertida via notificação. Caso o descumprimento seja reiterado, mais de duas vezes, será aberto processo administrativo para aplicação de sanções nos termos dos Artigos 86, 87 e 88 da Lei 8.666/1993 e artigo 7 da Lei 10.520/2002.

15.4.2 Para efeitos de notificação serão aferidos, via relatório de acompanhamento de chamados abertos, os requisitos do acordo de nível de serviço.

15.5 SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

15.5.1 Além dos requisitos das sanções administrativas definidas no Edital de licitação, definidos com base nos Artigos. 86, 87 e 88 da Lei 8.666/1993 e Artigo 7 da Lei 10.520/2002, será considerado, em relação a qualidade da prestação do serviço de garantia, as ocorrências de descumprimento do acordo de nível de serviço conforme tabela abaixo:

Tabela 03

Quantidade de ocorrência	Sanção
Uma ocorrência (primeira)	Advertência
Duas ocorrências (segunda)	Advertência
Três ocorrências	Multa 2% sobre o valor global do contrato
Quatro ocorrências	Multa 2% sobre o valor global do contrato
Cinco ocorrências	Multa 10% sobre o valor global do contrato
Mais que cinco ocorrências	Rescisão do contrato

15.5.2 Os registros de ocorrências será sempre acumulativo.

16 DA EMISSÃO DA NOTA FISCAL E DO PAGAMENTO

16.1 São pré condições para emissão da nota fiscal e pagamento:

16.1.1 Assinatura do contrato;

16.1.2 Emissão de ordem de prestação do serviço com autorização para emissão de

nota fiscal;

16.2 Emissão de nota fiscal:

16.2.1 nota fiscal de serviço;

16.2.2 de acordo com o valor contratado;

16.2.3 em nome da contratada;

16.2.4 com menção ao número da nota de empenho;

16.2.5 com indicação de dados bancários em nome da contratada;

16.3 O prazo para pagamento do empenho ordinário será de 30 (trinta) dias, após a data do recebimento definitivo atestado na nota fiscal e encaminhado ao setor financeiro.

16.3.1 Caso a parcela não atinja o valor determinado na legislação, o prazo para pagamento será de 5 (cinco) dias úteis, de acordo com o § 3º do art. 5º da Lei nº 8.666/93: “Observado o disposto no caput, os pagamentos decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 24, sem prejuízo do que dispõe seu parágrafo único, deverão ser efetuados no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados da apresentação da fatura.”

16.4 O pagamento somente será efetuado após o ateste, pelo servidor competente, da Nota Fiscal/Fatura apresentada pela Contratada.

16.4.1 O ateste fica condicionado à verificação da conformidade da Nota Fiscal/Fatura apresentada pela Contratada e do regular cumprimento das obrigações assumidas;

16.4.2 O pagamento do empenho ordinário (valor global) será realizado devido à natureza intrínseca do objeto e se realizado o pagamento parcelado, a contratação poderia não ser possível e comprometeria a disponibilidade dos serviços tecnológicos oferecidos nos serviços de garantia e suporte.

16.5 Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, 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;

16.6 Antes do pagamento, a Contratante realizará consulta online ao SICAF e, se necessário, aos sítios oficiais, para verificar a manutenção das condições de habilitação da Contratada, devendo o resultado ser impresso, autenticado e juntado ao processo de pagamento.

16.7 Constatando-se junto ao SICAF a situação de irregularidade da contratada, será providenciada sua advertência via e-mail para que, no prazo de 5 (cinco) dias corridos regularize sua situação ou apresente defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez por igual período a critério da contratante.

16.7.1 Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o órgão deverá adotar as medidas necessárias nos autos do processo administrativo correspondente, assegurados a ampla defesa e o contraditório.

16.8 Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, nos termos da Instrução Normativa nº 1.234, de 11 de janeiro de 2012, da Secretaria da Receita Federal do Brasil e da Lei nº 9.430, de 1996.

16.8.1 A Contratada regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123/06 não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. O pagamento, entretanto, ficará condicionado à apresentação de comprovação por meio de documento oficial de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

16.9 O pagamento será efetuado por meio de Ordem Bancária de Crédito, mediante depósito em conta-corrente, na agência e estabelecimento bancário indicado pela Contratada, ou por outro meio previsto na legislação vigente

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

16.11 A Contratante não se responsabilizará por qualquer despesa que venha a ser efetuada pela Contratada, que porventura não tenha sido acordada no contrato.

16.12 Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido de alguma forma para tanto, o valor devido deverá ser acrescido de encargos moratórios proporcionais aos dias de atraso, apurados desde a data limite prevista para o pagamento até a data do efetivo pagamento, à taxa de 6% (seis por cento) ao ano, aplicando-se a seguinte fórmula:

$EM = I \times N \times VP$

EM = Encargos Moratórios a serem acrescidos ao valor originariamente devido

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

VP = Valor da Parcela em atraso

I = Índice de atualização financeira, calculado segundo a fórmula:

$I = \frac{(6 / 100)}{365}$

16.13 Na hipótese de pagamento de juros de mora e demais encargos por atraso, os autos devem ser instruídos com as justificativas e motivos, e ser submetidos à apreciação da autoridade superior competente, que adotará as providências para verificar se é ou não caso de apuração de responsabilidade, identificação dos envolvidos e imputação de ônus a quem deu causa.

17 DA SUBCONTRATAÇÃO

17.1 Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.

18 DAS MEDIDAS ACAUTELADORAS

18.1 Conforme preceitua o artigo 45 da Lei nº 9.784, de 1999, a Administração Pública poderá, sem a prévia manifestação do interessado, motivadamente, adotar providências acauteladoras, inclusive retendo o pagamento, em caso de risco iminente, como forma de prevenir a ocorrência de dano de difícil, incerta ou impossível reparação.

19 ELABORAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA

19.1 O presente Termo de Referência foi elaborado pela Diretoria de Tecnologia da Informação, auxiliados pela Coordenadoria Geral de Contratações Públicas, estando em consonância com as disposições legais e normativas aplicáveis e com o interesse e a conveniência da Administração, sendo submetido à consideração e aprovação das autoridades competentes.

Pouso Alegre, 21 de outubro de 2019

Marco Antonio de Melo Azevedo
Coordenador Geral de Contratações Públicas

Marcelo Bregagnoli
Reitor