



**INSTRUMENTO CONVOCATÓRIO**

**SELEÇÃO PÚBLICA nº 006/2020**

**TIPO: MENOR VALOR GLOBAL**

**PROCESSO N.º: 512992-9**

**OBJETO:** Escolha da Proposta mais vantajosa para a contratação de pessoa jurídica para prestação de serviços técnicos especializados complementares de Tecnologia da Informação (TI), para operação e suporte ao funcionamento do ambiente computacional do ADDLabs, da Universidade Federal Fluminense (UFF), englobando: (i) a operacionalização do ambiente computacional e a operação do Data Center; (ii) o atendimento de usuários de informática; (iii) a implantação de novos serviços de TI e; (iv) a manutenção do ambiente computacional, com base nas quantidades e exigências estabelecidas nesta Seleção Pública e seus anexos.

**RECIBO**

A Sociedade Empresária \_\_\_\_\_

CNPJ nº. \_\_\_\_\_, retirou este Edital de Seleção Pública e deseja ser informada de qualquer alteração pelo e-mail:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(Assinatura)

OBS.: ESTE RECIBO DEVERÁ SER REMETIDO À COMISSÃO DE SELEÇÃO PELO EMAIL: [licitacao@fec.uff.br](mailto:licitacao@fec.uff.br) PARA EVENTUAIS COMUNICAÇÕES AOS INTERESSADOS, QUANDO NECESSÁRIO.



## **SELEÇÃO PÚBLICA Nº 006/2020**

### **PROCESSO Nº 512992-9**

A **FUNDAÇÃO EUCLIDES DA CUNHA DE APOIO INSTITUCIONAL À UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE - UFF**, pessoa jurídica de direito privado, dotada de autonomia patrimonial, administrativa e financeira, sem fins lucrativos, com sede na Rua Miguel de Frias, 123 – Parte, Icaraí, na cidade de Niterói – RJ, inscrita no CNPJ sob o nº 03.438.229/0001-09, por meio de seu Diretor Presidente, torna público que realizará **SELEÇÃO PÚBLICA ELETRÔNICA DO TIPO MENOR VALOR GLOBAL**, de acordo com as condições estabelecidas neste Edital, nos termos do Decreto Federal nº 8.241/2014 e subsidiariamente, no que for cabível, nos termos da Lei Federal nº 10.520/2002, do Decreto Federal nº 5.450/2005, da Lei Federal nº 8.666/1993, da Lei Complementar nº 123/2006, do Decreto nº 6.204/2007, e demais dispositivos legais pertinentes.

#### **1. REALIZAÇÃO DA DISPUTA ELETRÔNICA**

**DIA: 02/09/2020.**

**HORA: 10:00 horas.**

**ENDEREÇO ELETRÔNICO:** <http://www.licitacoes-e.com.br>

**1.1** Esta Seleção Pública será lançada no Portal Licitações-e do Banco do Brasil como PREGÃO ELETRÔNICO visto que a plataforma do Banco do Brasil ainda não está ajustada para a nova modalidade de compra instituída pelo Decreto 8.241/2014: Seleção Pública de Fornecedores, logo, não haverá a possibilidade de impugnação do edital, atendendo-se a todas as demais regras da modalidade Seleção Pública descritas no referido Decreto.

**1.2** Os trabalhos serão conduzidos pelo Comprador(a) e sua Comissão de Seleção, mediante a inserção e monitoramento de dados gerados ou transferidos para o aplicativo “Licitações” constantes da página eletrônica do Banco do Brasil – [www.licitacoes-e.com.br/](http://www.licitacoes-e.com.br/) [www.bb.com.br.](http://www.bb.com.br/)

**1.3** O Instrumento Convocatório encontra-se disponível no endereço eletrônico <http://www.licitacoes-e.com.br/>, podendo, alternativamente, ser adquirido no site da Fundação Euclides da Cunha no endereço eletrônico <http://www.fundec.org.br/licitacoes/categoria>.

## **2. OBJETO**

**2.1** Constitui objeto desta Seleção Pública a contratação de pessoa jurídica para prestação de serviços técnicos especializados complementares de Tecnologia da Informação (TI), para operação e suporte ao funcionamento do ambiente computacional do ADDLabs, da Universidade Federal Fluminense (UFF), englobando: (i) a operacionalização do ambiente computacional e a operação do Data Center; (ii) o atendimento de usuários de informática; (iii) a implantação de novos serviços de TI e; (iv) a manutenção do ambiente computacional.

**2.2** Em caso de divergência entre as especificações técnicas/quantitativos do objeto descritas no portal do Licitações-e do Banco do Brasil e as constantes deste Edital, prevalecerão as do Edital e seus Anexos.

**2.3** São partes integrantes da Seleção Pública e os seguintes Anexos:

<b>Anexo I</b>	Termo de Referência.
<b>Anexo II</b>	Carta de Credenciamento.
<b>Anexo III</b>	Declaração de concordância.
<b>Anexo IV</b>	Declaração de Inexistência de Trabalhador Menor

	Trabalhando em Condições Perigosas, Insalubre ou Noturna.
<b>Anexo V</b>	Declaração de Inexistência de Fatos Impeditivos.
<b>Anexo VI</b>	Proposta Comercial.
<b>Anexo VII</b>	Declaração de elaboração independente da Proposta.
<b>Anexo VIII</b>	Declaração de Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte.
<b>Anexo IX</b>	Contrato
<b>Anexo X</b>	Perfis da Equipe
<b>Anexo XI</b>	Acordo de Nível de Serviço - ANS
<b>Anexo XI-B</b>	Planilha de Acordo de Nível de Serviço – ANS
<b>Anexo XII</b>	Inventário de Ativos - Microinformática
<b>Anexo XIII</b>	Inventário de Ativos – Equipamentos de Rede
<b>Anexo XIV</b>	Inventário de Ativos – Servidores de Rede por SO
<b>Anexo XV</b>	Inventário de Ativos – Serviços Computacionais
<b>Anexo XVI</b>	Termo de Sigilo e Confidencialidade
<b>Anexo XVII</b>	Declaração de Inexistência de Trabalho Escravo ou Forçado e Mão-de-obra Infantil

### 3. VALOR

**3.1** O valor global máximo aceitável para a presente Seleção Pública será de R\$48.136,00 (quarenta e oito mil e cento e trinta e seis reais).

**3.2** Nos valores propostos deverão ser incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxas de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

**3.3** A Contratada deverá especificar todos os valores cobrados nas faturas/notas fiscais.

#### **4. FONTE DOS RECURSOS**

**4.1** As despesas decorrentes da presente Seleção Pública correrão à conta dos recursos consignados no Projeto FEC nº 3769.

#### **5. CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO**

**5.1** Poderão participar da Seleção Pública as pessoas jurídicas legalmente autorizadas a atuar no ramo pertinente e compatível com o objeto a ser selecionado, que atendam a todas as exigências, inclusive quanto à documentação, constantes deste Edital.

**5.2** Os interessados arcarão integralmente com todos os custos de preparação e apresentação de sua Proposta, independentemente do resultado da Seleção.

**5.3** A participação do interessado implica em aceitação de todas as condições estabelecidas neste Instrumento.

**5.4** É admitida a participação de empresas estrangeiras que tenham, na data da sessão, representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa e judicialmente.

**5.5** Não poderão participar desta Seleção Pública:

**5.5.1** Consórcios de empresas, qualquer que seja sua forma de constituição;

**5.5.2** Empresas que tenham sido impedidas ou suspensas temporariamente de contratar com a **FEC** ou por qualquer órgão da Administração Pública;

**5.5.3.** Empresas que tenham sido declaradas inidôneas para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade;

**5.5.4.** Empresas que estejam em processo de falência, recuperação judicial ou extrajudicial, sob concurso de credores, em dissolução ou em liquidação;

**5.5.5.** Empresas que não contiverem em seu Contrato Social finalidade ou objetivo compatível com o objeto desta Seleção Pública;

**5.5.6.** Sociedades integrantes de um mesmo grupo econômico, assim entendidas aquelas que compartilhem diretores, sócios ou representantes legais ou utilizem recursos materiais, tecnológicos ou humanos em comum, exceto se demonstrado que não agem representando o mesmo interesse econômico.

## **6. CREDENCIAMENTO NO APLICATIVO LICITAÇÕES BANCO DO BRASIL**

**6.1** Para acesso ao sistema eletrônico, os interessados em participar da Seleção deverão dispor de chave de identificação e senha pessoal (intransferíveis), obtidas junto às Agências do Banco do Brasil S.A., sediadas no país.

**6.2** A chave de identificação e a senha terão validade de 01 (um) ano e poderão ser utilizadas em qualquer Pregão Eletrônico ou Seleção Pública Eletrônica realizados pela **FEC**, salvo quando cancelada por solicitação do credenciado ou por iniciativa da Fundação, devidamente justificada.

**6.3** É de exclusiva responsabilidade do usuário o sigilo da senha, bem como seu uso em qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo

à **FEC** ou ao Banco do Brasil S.A. a responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

**6.4** O credenciamento para acesso ao sistema é de inteira responsabilidade do Proponente ou de seus representantes legais, e cabe aos mesmos efetuar o cadastramento com dados corretos e atualizados, atentando para a indicação do endereço eletrônico para melhor comunicação com a empresa.

**6.4.1** A informação dos dados para acesso deve ser feita na página inicial do site [www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br) ou [www.bb.com.br](http://www.bb.com.br), opção “*Sala de Disputa > Acesse Aqui*”.

**6.5** O credenciamento junto ao provedor do sistema implica responsabilidade legal do Proponente ou de seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes à Seleção Pública.

**6.6** Como requisito para participação na Seleção, o Proponente deverá manifestar, em campo próprio do sistema eletrônico, o pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação prevista no Edital.

## **7. ENVIO DAS PROPOSTAS COMERCIAIS:**

**7.1** Após a divulgação do Edital no site [www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br), o Proponente deverá encaminhar sua proposta, com a descrição do objeto ofertado, preços e, se for o caso, os respectivos anexos, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, até a data e horário marcados para abertura da sessão, quando então encerrar-se-á automaticamente a fase de recebimento de propostas.

**7.1.1** Nos preços propostos deverão estar incluídos todos os custos diretos e indiretos relativos ao cumprimento integral do objeto, envolvendo, dentre outras

despesas, tributos de qualquer natureza, impostos, taxas, transportes, seguro, encargos sociais, direitos trabalhistas e previdenciários.

**7.1.2** Até a abertura da sessão, o Proponente poderá retirar ou substituir sua proposta anteriormente apresentada.

**7.2** O Proponente deverá acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a Seleção Pública, responsabilizando-se pelo ônus decorrente da perda de negócios devido à inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

**7.3** A Proposta Comercial deverá ser elaborada em moeda corrente nacional (R\$), expressa em algarismos, com no máximo 02 (duas) casas após a vírgula, e por extenso, conforme especificações e condições constantes deste Edital e seus Anexos, devendo conter:

- a) Preços unitários e globais, fixos e irrevogáveis, tanto em algarismos como por extenso, prevalecendo este valor sobre aquele em caso de divergência;
- b) Prazo de validade mínima de **60 (sessenta) dias**, a contar da data de sua apresentação;
- c) Declaração expressa de que nos preços cotados estão incluídas todas as despesas, frete, tributos e demais encargos de qualquer natureza incidentes sobre o objeto desta Seleção Pública, nada mais sendo lícito pleitear a este título;
- d) Razão social, CNPJ, endereço completo, número de telefone e *fax*, endereço eletrônico, bem como número de sua conta corrente, nome do banco e respectiva agência onde deseja receber seus créditos;
- e) A qualificação do preposto autorizado a firmar o Contrato, contendo nome completo, endereço, CPF, Carteira de Identidade, estado civil, nacionalidade e



profissão, informando o instrumento que lhe outorga poderes para tanto (Contrato Social ou Procuração);

- f) Quaisquer outras informações afins que julgar necessárias ou convenientes, não sendo desclassificada a proposta do participante que não as apresentar.

**7.3.1** Em caso de erros sanáveis na proposta que não evidenciem sua elaboração de forma incompatível com o estabelecido neste Edital e seus anexos, poderá o Presidente da Comissão de Seleção sanar o erro ou solicitar que o Proponente assim o faça no prazo máximo de 30 (trinta) minutos, conforme sua complexidade, de forma que sejam refletidos corretamente os custos envolvidos na contratação, desde que não haja majoração do preço proposto.

**7.3.2** Em caso divergência entre preços numéricos e preços por extenso, prevalecerão os preços por extenso.

**7.4** O Proponente deverá apresentar, juntamente com a Proposta Comercial, a Declaração de Elaboração Independente de Proposta por meio de preenchimento do formulário que constitui o **Anexo VII** desta Seleção Pública.

**7.5** O encaminhamento da proposta pressupõe o pleno conhecimento e atendimento às exigências do Edital e às especificações técnicas ali previstas, bem como a simples participação neste processo implica aceitação de todos os seus termos, condições, normas, especificações e detalhes, assumindo o Proponente o compromisso de prestar os serviços nos seus termos.

**7.6** A omissão de qualquer despesa necessária à perfeita realização dos serviços será interpretada como não existente ou já incluída nos preços, não podendo o Proponente pleitear acréscimo após a abertura das propostas.

**7.7** Os preços propostos serão de exclusiva responsabilidade do Proponente, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração dos mesmos, sob a alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

**7.8** Serão desclassificadas as propostas que não atendam as exigências do presente Edital e seus Anexos, sejam omissas ou apresentem irregularidades insanáveis, bem como, aquelas cujo valor seja manifestamente inexequível.

**7.9.** Após a conclusão da etapa de lances, a Proposta Comercial do Proponente vencedor, contendo as especificações detalhadas do serviço ofertado, deverá ser formulada e enviada por meio eletrônico, no prazo de até 02 (duas) horas, atualizada e em conformidade com o último lance ofertado.

**7.9.1** O Proponente que não atender o prazo estabelecido no subitem 7.9 será desclassificado.

## **8. DA ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA**

**8.1** A abertura da sessão pública desta Seleção Pública ocorrerá na data e na hora indicadas no Item 1 deste Edital, com a divulgação das Propostas Comerciais recebidas, passando o Presidente da Comissão de Seleção Pública a avaliar a aceitabilidade dessas.

**8.2** Todas as referências de tempo constantes do Ato Convocatório, no aviso e durante a sessão pública, observarão obrigatoriamente o horário de Brasília - DF e serão registradas no sistema e na documentação relativa à seleção.

**8.3** Aberta a sessão, serão divulgadas as propostas de preços recebidas, e poderão ser dados os lances, observando-se a legislação pertinente, e o regramento constante do Edital.

**8.4** Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário e endereço eletrônico anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em sentido diverso do Presidente da Comissão de Seleção.

**8.5** A comunicação entre o Presidente da Comissão de Seleção e os participantes ocorrerá **exclusivamente** mediante troca de mensagens em campo próprio do sistema eletrônico.

**8.6** Até 02 (dois) dias úteis antes da data fixada para abertura da Sessão Pública, serão aceitos pedidos de esclarecimentos via e-mail no endereço eletrônico <http://www.fundec.org.br/licitacoes/categoria>.

## **9. CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS**

**9.1** O Presidente da Comissão de Seleção verificará as propostas apresentadas e desclassificará, motivadamente, aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital.

**9.2** Somente os participantes com propostas classificadas participarão da fase de lances.

**9.3** Havendo apenas uma oferta, desde esta que atenda a todos os termos do Edital e que seu valor seja compatível com o valor estimado da contratação, esta poderá ser aceita.

## **10. FORMULAÇÃO DE LANCES**

**10.1** Classificadas as propostas, o Presidente da Comissão de Seleção dará início à fase competitiva, quando então os Proponentes poderão encaminhar seus lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico.

**10.1.1** Os representantes dos Proponentes deverão estar conectados ao sistema para participar da sessão de lances.

**10.1.2** Os Proponentes poderão oferecer lances sucessivos, observados o horário fixado pelo Presidente da Comissão de Seleção para abertura da sessão e as regras de aceitação estabelecidas neste Edital.

**10.2** A cada lance ofertado, o participante será imediatamente informado de seu recebimento, respectivo horário de registro e valor.

**10.3** O Proponente somente poderá oferecer lance inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.

**10.4** Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

**10.5** Durante o transcurso da sessão pública, os participantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado.

**10.6** Durante o transcurso da Seleção Pública, os Proponentes poderão acompanhar, em tempo real, todas as mensagens trocadas no “chat” do sistema, conhecer o valor e horário do menor lance registrado, não sendo identificado o Proponente detentor do mesmo.

**10.7** Se ocorrer a desconexão do Presidente da Comissão de Seleção no decorrer da etapa de lances e o sistema eletrônico permanecer acessível aos Proponentes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.

**10.7.1** No caso de a desconexão do Presidente da Comissão de Seleção persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão será automaticamente suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa aos participantes.

**10.8** No caso de desconexão de Proponente, o mesmo deverá providenciar, de imediato, sua conexão ao sistema, sob sua inteira responsabilidade.

**10.9** A etapa competitiva da Seleção Pública será encerrada por decisão do Presidente da Comissão de Seleção, mediante aviso prévio de fechamento iminente dos lances encaminhado pelo sistema eletrônico, após o que transcorrerá período de até 30 (trinta) minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

**10.10** Após o encerramento da etapa competitiva, o Presidente da Comissão de Seleção poderá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta diretamente ao Proponente que tenha apresentado o menor valor, para que seja obtido preço melhor, assim como decidir sobre sua aceitação.

**10.10.1** A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais Proponentes.

**10.11** O sistema informará a proposta de menor preço imediatamente após o encerramento da etapa de lances ou, quando for o caso, após negociação e decisão do Presidente da Comissão de Seleção acerca da aceitação do lance de menor valor.

**10.12** Encerrada a etapa de lances da sessão pública, o Presidente da Comissão de Seleção verificará a conformidade da proposta classificada em primeiro lugar com os requisitos estabelecidos no instrumento convocatório, a regularidade e habilitação do autor da proposta e o cumprimento às demais exigências para habilitação contidas neste Edital, na forma do Decreto Federal nº 8.241/2014.

## **11. BENEFÍCIO ÀS MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE**

**11.1** Após a fase de lances, se a proposta mais bem classificada não tiver sido apresentada por microempresa ou empresa de pequeno porte e houver proposta de microempresa ou empresa de pequeno porte que seja igual ou até 5% (cinco por cento) superior à proposta mais bem classificada, proceder-se-á da seguinte forma:

**11.1.1** A microempresa ou a empresa de pequeno porte mais bem classificada poderá, no prazo de 05 (cinco) minutos, apresentar Proposta Comercial inferior à do Proponente mais bem classificado e, se atendidas as exigências deste edital, ser contratada.

**11.1.2** Não sendo contratada a microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada, na forma do subitem anterior, e havendo outras microempresas ou empresas de pequeno porte que se enquadrem na condição prevista no *caput* deste item, estas serão convocadas, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito.

**11.1.3** O convocado que não apresentar proposta dentro do prazo de 05 (cinco) minutos, controlados pelo sistema, decairá do direito previsto nos art. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123/2006.

**11.2** Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal da microempresa ou a empresa de pequeno porte, será assegurado o prazo previsto no subitem 13.3.1.1 deste Edital para a devida e necessária regularização.

**11.2.1** Se houver a necessidade de abertura do prazo para a microempresa ou empresa de pequeno porte regularizar sua documentação fiscal, o Presidente da Comissão de Seleção Pública deverá suspender a sessão e registrar em ata que todos os presentes ficam, desde logo, intimados a comparecer no dia, horário e local informados para a retomada da sessão de lances.

**11.2.2** Constatado o atendimento das exigências fixadas no Edital, a pequena empresa será declarada vencedora, sendo-lhe adjudicado o objeto.

**11.3** Caso não haja microempresa ou empresa de pequeno porte dentro da situação prevista neste item, não ocorra a apresentação de nova proposta de valor ou não sejam atendidas as exigências documentais de habilitação, a Comissão de Seleção Pública adjudicará o objeto ao Proponente originalmente declarado vencedor.

## **12. JULGAMENTO DA PROPOSTA VENCEDORA**

**12.1** No julgamento das propostas será adotado o critério de **menor valor global** desde que atendidas às especificações constantes deste Instrumento.

**12.2** Após a análise da Proposta Comercial será verificado o atendimento pelo Proponente vencedor a todas as especificações e condições estabelecidas neste Edital e seus Anexos.

**12.2.1** Não se admitirá proposta que apresente valores simbólicos, irrisórios ou de zerados, incompatíveis com os preços de mercado, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do Proponente, para os quais ele renuncie à parcela ou à totalidade de remuneração.

**12.3** Após o encerramento da etapa de lances e negociação, as especificações e o valor do objeto ofertado pelo Proponente vencedor, devidamente atualizados, bem como sua documentação de habilitação deverão ser enviados em até 02 (duas) horas para o e-mail <http://www.fundec.org.br/licitacoes/categoria>.

**12.4** Constatando-se o atendimento das exigências fixadas no Edital, o objeto será adjudicado ao autor da proposta de menor preço.

**12.5** Se a proposta ou o lance de menor preço não for aceitável, ou se o Proponente desatender as exigências deste Edital, o Presidente da Comissão de Seleção examinará a proposta ou o lance subsequente, verificando a sua aceitabilidade e procedendo à sua habilitação, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta ou lance que atenda ao Edital, com convocação do respectivo Proponente para negociar a redução do preço ofertado e, se for o caso, assinar o Contrato.

**12.6** Homologada a Seleção pela autoridade competente, será formalizada a assinatura do Contrato para prestação do serviço.



**12.7** O adjudicatário que, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta, deixar de assinar, injustificadamente, o Contrato, estará sujeito às penalidades previstas neste Edital.

### **13. DA HABILITAÇÃO**

**13.1** Para habilitação na Seleção Pública será exigida do Proponente mais bem classificado, exclusivamente, documentação referente a habilitação jurídica, regularidade fiscal, qualificação econômico-financeira e qualificação técnica, conforme discriminado nos itens seguintes.

**13.1.1** Após o encerramento da etapa de lances e negociação, a documentação de habilitação do Proponente vencedor deverá ser enviada em até 02 (duas) horas para o e-mail <http://www.fundec.org.br/licitacoes/categoria>.

#### **13.2 HABILITAÇÃO JURÍDICA**

- I. Registro comercial, no caso de empresa individual;
- II. Ato constitutivo, Estatuto ou Contrato Social em vigor, devidamente registrado, no caso de sociedades comerciais, e acompanhado de documentos de eleição de seus administradores, no caso de sociedades por ações;
- III. Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova de diretoria em exercício;
- IV. Declaração de que não está inscrita em cadastros nacionais de empresas punidas pela administração pública;
- V. Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo Órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

### **13.3 REGULARIDADE FISCAL**

- I. Prova de regularidade para com as Fazendas Federal, Estadual, Distrital e Municipal do domicílio ou sede do interessado, ou outra equivalente, na forma da lei;
- II. Prova de regularidade relativa à Seguridade Social e ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - FGTS, que comprove situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei.

**13.3.1** A pequena empresa deverá apresentar toda a documentação relativa à comprovação da regularidade fiscal.

**13.3.1.1** Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal de pequena empresa, assegurar-se-á o prazo de 5 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que esta for declarada vencedora, para a devida e necessária regularização.

**13.3.1.2** A comprovação da regularidade fiscal deverá ser efetuada mediante a apresentação das competentes certidões negativas de débitos, ou positivas com efeitos de negativas.

**13.3.1.3** O prazo previsto no item 13.3.1.1 poderá ser prorrogado por igual período, se requerido pelo participante e expressamente autorizado pela **FEC**.

**13.3.1.4** A não regularização da documentação, no prazo deste item, implicará a decadência do direito à contratação.

#### 13.4 QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

- I. Certidão negativa de falência ou de recuperação judicial e extrajudicial expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica;

#### 13.5 QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

- I. Comprovação de prestação anterior de serviços de operação e manutenção de ambiente computacional para, pelo menos, 100 (cem) estações de trabalho em rede;
- II. Comprovação de prestação anterior de serviços de administração e monitoramento de ativos e serviços de rede com, pelo menos, 200 (duzentos) pontos de rede;
- III. Comprovação de prestação anterior de serviços de administração de bases de dados com, pelo menos, 100 (cem) gigabytes de espaço armazenado;
- IV. Comprovação de prestação anterior de serviços de suporte técnico presencial e remoto em ambiente compatível com o do ADDLabs, com, pelo menos, 100 (cem) estações de trabalho em rede;
- V. Comprovação de que dispõe do aparelhamento adequado para atendimento às necessidades do ADDLabs;
- VI. Comprovação, mediante declarações, de que dispõe de pessoal técnico capacitado e certificado pelos fabricantes nos sistemas e/ou tecnologias mais utilizados no ADDLabs, conforme **Anexo X - Perfis da Equipe**;
- VII. Comprovação de que dispõe de NOC (Centro de Operações de Rede) para monitoramento do ambiente, em funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, incluindo o pessoal técnico capacitado e infraestrutura própria adequada.

**13.5.1** A comprovação referente aos itens I a V deve ser realizada por meio de apresentação de atestado(s) ou declaração(ões) de capacidade técnica, em nome do Proponente, expedido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, no(s) qual(is) deverá ser informado o período de execução da prestação do serviço de referência.

## **13.6 DECLARAÇÕES**

**13.6.1** O Proponente deverá apresentar todas as declarações contidas nos Anexos deste Instrumento, tais como Declaração de Concordância, Declaração de Inexistência de Trabalhador Menor Trabalhando em Condições Perigosas, Insalubre ou Noturna, Declaração de Inexistência de Fatos Impeditivos, Declaração de Elaboração Independente da Proposta, Declaração de Inexistência de Trabalho Escravo ou Forçado e Mão-de-obra Infantil e Declaração de Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, caso esteja enquadrado.

## **13.7 DISPOSIÇÕES GERAIS DA HABILITAÇÃO**

**13.7.1** Os documentos exigidos para habilitação poderão ser apresentados em original ou por qualquer processo de cópia autenticada por cartório competente.

**13.7.1.1** Para fins de habilitação, a verificação pelo órgão promotor da Seleção nos sítios oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova.

**13.7.1.2** A **FEC** não se responsabilizará pela eventual indisponibilidade dos meios eletrônicos no momento da verificação, de modo que não sendo apresentados os documentos alcançados pela verificação, o participante será inabilitado.

**13.7.2** O não atendimento de qualquer das condições aqui previstas provocará a inabilitação do participante vencedor.

**13.7.3** Em se tratando de participante empresa estrangeira, as exigências de habilitação serão atendidas mediante documentos equivalentes, autenticados pelos respectivos consulados e traduzidos por tradutor juramentado.

**13.7.4** Em se tratando de filial, os documentos de habilitação jurídica e regularidade fiscal deverão estar em nome da filial, exceto aqueles que, pela própria natureza, são emitidos somente em nome da matriz.

**13.7.5** Caso o interessado mais bem classificado não atenda às exigências de habilitação, a **FEC** poderá convocar os demais participantes, na ordem de classificação, para apresentar a documentação necessária à habilitação.

#### **14. DA SOLICITAÇÃO DE ESCLARECIMENTOS AO EDITAL**

**14.1** Os pedidos de esclarecimentos referentes à presente Seleção deverão ser enviados por escrito à Comissão de Seleção Pública até 02 (dois) dias úteis antes da data fixada para abertura da sessão pública, na sede da **FEC** à Rua Miguel de Frias, 123 parte, Icaraí, Niterói/RJ tel.: (21) 2109-1683, e/ou por meio eletrônico via internet, no endereço <http://www.fundec.org.br/licitacoes/categoria>.

**14.1.1** Nos pedidos de esclarecimentos encaminhados, os interessados deverão se identificar (CNPJ, Razão Social e nome do representante que pediu esclarecimentos) e disponibilizar as informações para contato (endereço completo, telefone, fax e e-mail).

**14.2** Caberá ao Presidente da Comissão de Seleção Pública manifestar-se sobre o pedido de esclarecimento no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, contadas de seu

recebimento, apoiado pelo setor técnico responsável pela elaboração do Instrumento ou pela Assessoria Jurídica, conforme o caso.

**14.3** Não serão conhecidos os pedidos de esclarecimento apresentados fora dos prazos estabelecidos.

**14.4** Será designada nova data para realização da sessão quando houver qualquer modificação no ato convocatório, exceto quando a alteração não afetar a formulação das propostas.

## **15. RECURSOS**

**15.1** Conforme Decreto nº 8.241/2014, a fase recursal será única, após o julgamento das propostas.

**15.2** Ao final da sessão, o participante que desejar recorrer das decisões do Presidente da Comissão de Seleção Pública poderá fazê-lo, manifestando sua intenção de recurso através do sistema eletrônico, imediatamente após a fase competitiva, com o registro da síntese das suas razões, sendo-lhe facultado juntar os respectivos memoriais no prazo de 03 (três) dias úteis.

**15.3** Os interessados ficam, desde logo, intimados a apresentar contrarrazões em igual prazo, que começará a correr a partir do término do prazo do recorrente.

**15.4** O recurso será dirigido à autoridade que proferiu a decisão, a qual, se não a reconsiderar no prazo de 3 (três) dias úteis, o encaminhará à autoridade máxima da **FEC**, que terá competência para a decisão final, em até 5 (cinco) dias úteis.

**15.5** A falta de manifestação imediata e motivada do participante quanto à sua intenção de recorrer, importará na decadência do direito de recurso.

**15.6** Não serão conhecidos os recursos apresentados fora do prazo estabelecido, subscritos por representantes não legalmente habilitados (procuração), ou não identificados no processo para responder pelo Proponente.

**15.7** Não será concedido prazo para recursos sobre assuntos meramente protelatórios ou quando não justificada a intenção de interpor o recurso pelo Proponente.

**15.8** Os recursos interpostos não terão efeito suspensivo e seu acolhimento importará na invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

## **16. DA ADJUDICAÇÃO**

**16.1** A Comissão de Seleção adjudicará o objeto deste Certame ao participante vencedor, quando inexistir recurso, ou, quando existir, for por ela decidido com a posterior homologação do resultado pela autoridade competente da **FEC**.

**16.2** Encerrado o procedimento, o representante legal do participante que tiver apresentado a proposta vencedora e aceita será convocado para assinatura do Contrato.

**16.2.1** Na hipótese de convocação dos participantes remanescentes, a **FEC** deverá manter sua última proposta registrada, podendo negociar este valor, a fim de aproximá-lo do valor da proposta mais vantajosa, ou até mesmo superá-lo.

**16.3** O Proponente vencedor terá o prazo de 05 (cinco) dias, contados a partir da convocação, para assinar o Contrato.

**16.3.1** O prazo previsto no subitem 16.3 poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, mediante solicitação do Proponente vencedor durante o transcurso do prazo referido, devidamente justificada, a ser analisada e aprovada pela **FEC**.

## **17. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

**17.1** O pagamento pelos serviços executados será realizado até o 30º (trigésimo) dia do mês subsequente ao de sua prestação, mediante a apresentação das respectivas Notas Fiscais/Faturas, devidamente atestadas.

**17.1.1** Constatada qualquer divergência ou irregularidade na Nota Fiscal/Fatura, esta será devolvida à empresa Contratada, a fim de que a mesma proceda às devidas correções, reiniciando-se o prazo de pagamento a partir da reapresentação do documento corrigido.

**17.2** O pagamento será efetuado através de depósito bancário, em conta e instituição bancária indicados na Proposta Comercial.

**17.2.1** A conta informada deverá ser de titularidade da Contratada, sendo inviável o depósito em conta de titularidade de pessoa física vinculada ou não à empresa, bem como o pagamento por meio de qualquer outra forma que não o depósito bancário.

**17.2.1** No ato de cada pagamento será reavaliada a manutenção das condições iniciais de habilitação e regularidade fiscal da empresa.



**17.3** A **FEC** reserva-se o direito de suspender o pagamento se os serviços prestados estiverem em desacordo com as especificações constantes desta Seleção Pública e em seus anexos.

**17.4** Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, por culpa da **FEC**, desde que o vencedor da Seleção Pública não tenha concorrido de alguma forma para tanto, o valor devido será atualizado financeiramente desde a data mencionada no subitem 17.1 até a do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante aplicação da seguinte fórmula:

$$I = \frac{TX}{100} \times \frac{N}{365}$$

**EM** =  $I \times N \times VP$ , onde:

**I** = Índice de atualização financeira;

**TX** = Percentual da taxa de juros de mora anual;

**EM** = Encargos moratórios;

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

**VP** = Valor da parcela em atraso

**17.4.1** A compensação financeira prevista neste item será efetuada em separado, posteriormente ao pagamento da Nota Fiscal/Fatura paga com atraso por culpa da **FEC**.

**17.5.** Para efeito de cada pagamento, a Nota Fiscal/Fatura deverá estar acompanhada das guias de comprovação de recolhimento dos encargos sociais, trabalhistas e tributários.

## **18. DA VIGÊNCIA CONTRATUAL**

**18.1** O Contrato, que obedecerá às condições estabelecidas nesta Seleção Pública, será firmado com o vencedor do certame adjudicatário e terá a vigência de 07 (sete) meses, a contar da data de emissão da Ordem de Início dos Serviços pela FEC, podendo ser prorrogada por meio de Termo Aditivo, conforme art. 28 do Decreto Lei nº 8.241/2014.

## **19. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

**19.1** O Proponente que, convocado dentro do prazo de validade de sua Proposta, deixar de entregar documentação exigida neste Edital, apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a Proposta, falhar ou fraudar na execução do Contrato, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal, estará sujeito às seguintes sanções, garantido o direito à ampla defesa:

- I. Multa de 0,5% (meio por cento) do valor total do Contrato, por dia de atraso;
- II. Multa de 0,2% (zero vírgula dois por cento) ao dia, até no máximo de 4,2% (quatro vírgula dois por cento), calculada sobre o valor do Contrato, considerando a data da notificação, até que seja sanada a irregularidade;
- III. Multa de 10% (vinte por cento) sobre o valor total atualizado do Contrato, em caso de inexecução total de seu objeto;
- IV. Suspensão temporária do direito de participar de Seleções Públicas e contratar com a FEC, pelo prazo de até 02 (dois) anos.

**19.2** No caso de aplicação de qualquer das sanções aqui previstas, caberá apresentação de recurso no prazo de 05 (cinco) dias úteis a contar da intimação do ato.

**19.3** No caso de aplicação das sanções de multa, previstas nos incisos I, II e III do subitem 19.1, as mesmas serão cobradas administrativamente, mediante notificação, e deverão ser recolhidas na forma descrita no referido documento.

**19.4** As multas serão cobradas judicialmente em caso de não recolhimento na forma e prazos estabelecidos na notificação.

## **20. DISPOSIÇÕES GERAIS**

**20.1** Este Instrumento Convocatório será fornecido a qualquer interessado nos sítios: <http://www.fundec.org.br/licitacoes> – **licitações** e deverá ser lido e interpretado na íntegra, posto que, após o encaminhamento da proposta, não serão aceitas alegações de desconhecimento.

**20.2** Fica assegurado à **FEC** o direito de, no interesse da Administração e sem que caiba aos participantes qualquer tipo de reclamação ou indenização, anular, por iniciativa própria ou mediante provocação de terceiros quando houver ilegalidade, ou revogar, por interesse público, a presente Seleção, sempre em despacho fundamentado, a qualquer tempo dando ciência aos interessados.

**20.3.** Na contagem dos prazos estabelecidos nesta Seleção Pública e seus Anexos, excluir-se-á o do dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na **FEC**.

**20.4** O objeto da presente Seleção poderá sofrer acréscimos ou supressões na forma do art. 29 do Decreto 8.241/2014.

**20.5** A Comissão de seleção, no julgamento das propostas e da habilitação, poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das mesmas, dos documentos e de



sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, com validade e eficácia, e acessível a todos os interessados.

**20.6** Quando não acudirem interessados à Seleção Pública, os interessados não atenderem às condições de habilitação ou as propostas apresentadas não atenderem aos critérios de seleção, a **FEC** poderá contratar diretamente prestador do serviço, mantidas as condições preestabelecidas neste Instrumento Convocatório, inclusive o valor máximo estabelecido para a contratação.

**20.7** Em caso de dúvida, o(s) interessado(s) deverá(ão) contatar a Comissão de Seleção Pública à Rua Miguel de Frias, 123 parte, Icaraí, Niterói/RJ e pelos telefones (21) 2109-1683, de 2ª a 6ª feira, das 09:00 às 17:00h, ou através do e-mail: <http://www.fundec.org.br/licitacoes/categoria> a obtenção dos esclarecimentos que julgar necessários, devendo ser feito até primeiro dia útil imediatamente anterior à data da sessão pública.

Niterói, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2020.

---

Alberto Di Sabbato  
Diretor-Presidente  
Fundação Euclides da Cunha



## **SELEÇÃO PÚBLICA Nº 006/2020**

**PROCESSO Nº 512992-9**

### **ANEXO I**

#### **TERMO DE REFERÊNCIA**

#### **1. DO OBJETO**

**1.1** O presente Termo de Referência tem por objeto a contratação de pessoa jurídica para prestação de serviços técnicos especializados complementares de Tecnologia da Informação (TI), para operação e suporte ao funcionamento do ambiente computacional do ADDLabs, da Universidade Federal Fluminense (UFF), englobando: (i) a operacionalização do ambiente computacional e operação do Data Center; (ii) o atendimento de usuários de informática; (iii) a implantação de novos serviços de TI e; (iv) a manutenção do ambiente computacional.

#### **2. DO FUNDAMENTO LEGAL**

**2.1** Tal objeto encontra apoio legal no Decreto Lei nº 8.241/2014.

#### **3. DA JUSTIFICATIVA**

**3.1** Os serviços serão contratados no âmbito do Projeto 3769 – “*ADDCEMENT – Sistema Inteligente de Avaliação da Qualidade de Cimentação de Poços de Petróleo*”.

#### **4. DA DESCRIÇÃO DO SERVIÇO**

**4.1** Os serviços deverão ser prestados nas instalações atuais do ADDLabs, na Rua Passo da Pátria, 156, Boa Viagem, Niterói/RJ e nas demais localidades que porventura

vierem a ser instaladas, mediante atendimento presencial de 108 (cento e oito) horas por mês e serviço remoto ilimitado, a ser oferecido durante 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, inclusive por telefone, divididos conforme os perfis abaixo:

- a) 88 (oitenta e oito) horas presenciais mensais de atendimento, no perfil associado de Técnico de Suporte (Service Desk);
- b) 20 (vinte) horas presenciais mensais de atendimento, no perfil associado de Administrador de Tecnologia da Informação (Administração de Rede).

**4.2 A CONTRATADA** deverá realizar a manutenção preventiva e corretiva, assim como os backups semanais do parque tecnológico do ADDLabs, compreendendo os computadores desktop, servidores, cluster, storage, no-breaks, câmeras de segurança e servidores de rede.

**4.3 A CONTRATADA** deverá disponibilizar profissional para serviço de manutenção preventiva e corretiva, especificação e atualização de cluster e banco de dados, apresentando, além do currículo do profissional residente com experiência comprovada de pelo menos 3 (três) anos, os currículos dos profissionais especializados em Banco de Dados (ADM e DBA) e cluster, com experiência comprovada de 5 (cinco) anos.

**4.4 A CONTRATADA** deverá apresentar Relatório Mensal das Atividades, a ser entregue junto com a Nota Fiscal do respectivo mês.

**4.5** O serviço será avaliado pela **FEC**, mensalmente, quanto ao tempo de resposta, qualidade dos serviços, qualidade da manutenção preventiva e qualidade do planejamento das atividades e compras necessárias.

**4.6** O profissional de informática designado para a prestação dos serviços deverá atender aos seguintes requisitos:

- a) Atuação comprovada como administrador de rede;
- b) Capacidade de realização de backup e manutenção de servidores;
- c) Capacidade de realização de backup e manutenção de Banco de Dados;
- d) Experiência comprovada em manutenção e administração da rede, do storage e do parque computacional, incluindo computadores e no-breaks;
- e) Conhecimentos sólidos e comprovados nos seguintes quesitos:
  - i. Servidor Linux;
  - ii. Windows Server;
  - iii. BD Oracle;
  - iv. Windows 7;
  - v. Noções de lógica de programação;
  - vi. My SQL;
  - vii. IIS;
  - viii. Apache;
  - ix. Firewall.
- f) Experiência comprovada em montagem e manutenção de computadores.

**4.7** A **CONTRATADA** deverá executar os serviços previstos neste Termo de Referência, de forma a atender ao seguinte conjunto de macro atividades relacionadas:

- a) Operacionalizar o suporte técnico e o atendimento às demandas da área de infraestrutura de TI;
- b) Garantir a segurança da informação e do ambiente operacional do ADDLabs;
- c) Implementar os projetos indicados no planejamento estratégico e operacional de TI do ADDLabs bem como os decorrentes desse;
- d) Elaborar e manter atualizada a documentação relacionada a TI, incluindo a

- documentação dos controles existentes e de novos controles que vierem a ser definidos pelo ADDLabs;
- e) Treinar usuários finais na utilização de quaisquer recursos, serviços e tecnologias empregadas no ADDLabs em relação ao seu ambiente computacional;
  - f) Implantar e suportar as metodologias e melhores práticas de TI que sejam escolhidas ou definidas pelo ADDLabs a serem aplicadas em seu ambiente computacional;
  - g) Realizar e manter o inventário físico dos ativos de TI, incluindo servidores, estações de trabalho, impressoras, roteadores, switches, hubs, monitores, e demais ativos;
  - h) Apoiar todas as atividades decorrentes da integração da equipe de desenvolvimento do ADDLabs;
  - i) Apoiar os usuários finais do ADDLabs na utilização do seu ambiente computacional.

## **5. DESCRIÇÃO DO ESCOPO DO SERVIÇO**

**5.1** As atividades que compõem os serviços de informática a serem contratados são:

- a) Central de Atendimento e Suporte ao usuário (Service Desk);
- b) Data Center: Suporte, Operação e Monitoramento do Ambiente Computacional.

**5.2** A **CONTRATADA** deverá designar preposto para representá-la junto ao ADDLabs, atuando como ponto de contato, e mantê-lo no escritório central do ADDLabs, em Niterói, para:

- a) Acompanhar a execução contratual e o cumprimento dos níveis de serviço



- estabelecidos;
- b)** Participar de reuniões;
  - c)** Participar da assinatura de ordens de serviço e de formalizações diversas;
  - d)** Assessorar a equipe contratada, executar pesquisas de satisfação de clientes sobre os serviços prestados de acordo com os critérios e formatos definidos pelo ADDLabs;
  - e)** Zelar pela qualidade dos serviços prestados;
  - f)** Elaborar mensalmente relatório gerencial dos serviços executados;
  - g)** Dirimir problemas administrativos;
  - h)** Promover o bom desempenho dos profissionais da **CONTRATADA**.

**5.3 Central de Atendimento e Suporte ao usuário (Service Desk):** Compreende o atendimento de chamados e o suporte de campo da Central de Service Desk, sendo este o único ponto de entrada de todas as solicitações de usuários do ADDLabs cujos canais de acesso ao serviço são:

- a)** Ramais telefônicos a serem providos pelo ADDLabs;
- b)** Correio eletrônico;
- c)** Sistema de Service Desk na plataforma web, fornecido pelo ADDLabs, para gestão de chamados e acesso à base de conhecimento;
- d)** Alertas gerados por ferramentas de gerenciamento providas pelo ADDLabs, podendo também ser disponibilizadas pela **CONTRATADA** para assessorá-la na execução dos serviços;
- e)** Demais ferramentas instaladas na rede do ADDLabs.

**5.3.1** Os chamados encaminhados ao serviço de suporte devem ser resolvidos pelos técnicos da **CONTRATADA** com base nas informações disponíveis em diversas fontes de consulta (ex.: registros de chamados, bases de conhecimento, normas, manuais de procedimentos, Internet) e em qualquer outro recurso ou meio que seja

definido pela Gerência da Tecnologia da Informação do ADDLabs.

**5.3.2** O Atendimento de Primeiro Nível registra os chamados e tenta resolver os problemas de imediato, através de ligação telefônica ou acesso remoto. O Atendimento de Segundo Nível tem a função de atuar como extensão do Atendimento de Primeiro Nível, para atender a chamados que não possam ser resolvidos remotamente, que demandem maior tempo de atendimento, ou em que o conhecimento requerido esteja além da expertise da Central de Atendimento.

**5.3.3** Deverão ser atendidos os chamados efetuados via ligação telefônica, sistema de atendimento, e-mail, ou qualquer outro canal de comunicação que seja definido pelo ADDLabs.

**5.3.4** Caso o chamado não possa ser resolvido pela equipe de suporte devido à sua natureza, este deve ser escalonado e gerenciado conforme Plano de Gerenciamento de Incidentes e Problemas definido pelo ADDLabs e seus respectivos controles.

**5.3.5** Todo atendimento realizado pela equipe de suporte que gerar alguma alteração nos componentes que foram objeto de suporte deve ser tratado e documentado para fins de atualização das bases de conhecimento e para o gerenciamento de configuração do ADDLabs.

**5.3.6** Fora do expediente de trabalho, o operador de plantão poderá, no atendimento de um chamado, em caso excepcional, acionar o serviço de Administradores de Tecnologia da Informação, em disponibilidade. O primeiro contato será telefônico e, caso o problema não possa ser resolvido, o administrador se deslocará para o ADDLabs.

**5.4** Os seguintes itens são considerados parte da solução e devem ser providos pela

## **CONTRATADA:**

- a) Profissionais especializados conforme os perfis requeridos pelo ADDLabs;
- b) Sistema de Service Desk e base de conhecimento;
- c) Instrumentos de comunicação com os técnicos (ex.: celular, rádio);
- d) Maletas de ferramentas e todos os demais aparatos necessários ao atendimento das condições técnicas e operacionais para a execução dos serviços.

## **5.5 COORDENAÇÃO DO SERVICE DESK**

### **5.5.1 Principais funções:**

- a) Assessorar a equipe do Service Desk e executar o Plano de Gerenciamento de Incidentes e problemas definidos pelo ADDLabs e seus respectivos controles;
- b) Realizar o assessoramento dos níveis de serviços do Service Desk acordados. Os relatórios provenientes da avaliação dos níveis de serviço devem conter os progressos *versus* as metas estabelecidas, entregas efetuadas, desempenho alcançado e riscos mitigados;
- c) Elaborar periodicamente o relatório gerencial dos serviços executados, observando os indicadores e metas de nível de serviço pactuadas e alcançadas;
- d) Acompanhar a manutenção externa e efetuar o controle de estoques e ativos de informática;
- e) Atuar preventivamente, identificando tendências ou problemas na infraestrutura, na análise de dados de defeitos recorrentes, estatísticas de chamados por usuários e outras ações similares em relação aos chamados solicitados pelos usuários e realizar o devido tratamento destas;
- f) Atualizar e revisar periodicamente a base de conhecimento;
- g) Promover o compartilhamento do conhecimento na equipe;

- h) Assegurar que os softwares das estações de trabalho e dos servidores estão em conformidade com as licenças disponibilizadas pelo ADDLabs;
- i) Prover suporte e monitoramento ao Centro de Processamento de Dados.

**5.5.2 Perfis associados:** Coordenador de Service Desk.

## **5.6 ATENDIMENTO DE PRIMEIRO NÍVEL DO SERVICE DESK – ATENDIMENTO REMOTO**

**5.6.1 Principais funções:**

- a) Realizar atendimento telefônico, remoto ou por e-mail, das solicitações do Service Desk;
- b) Registrar os chamados de forma completa, com todas as informações pertinentes e necessárias, em sistema informatizado;
- c) Solucionar os chamados passíveis de solução em 1º Nível, mediante orientação verbal ou intervenção remota, permitida pelo usuário solicitante, fechando o registro quando a solução adotada for bem sucedida, com todo o detalhamento da causa e solução registrado no chamado;
- d) Agendar atendimento para aqueles chamados onde é necessária a interação com o usuário e o mesmo não está disponível;
- e) Encaminhar chamados ao Atendimento de Segundo Nível ou à área especializada inerente ao chamado, nos casos em que uma solução direta não seja possível, ou que as características atípicas ou peculiares do problema exijam intervenção local ou especializada, isto é, que requer conhecimentos técnicos especializados;
- f) Comunicar aos usuários eventos de indisponibilidade de serviços do ambiente ou informações referentes ao ambiente.

**5.6.2 Perfis associados:** Técnico de Suporte.

## **5.7 ATENDIMENTO DE SEGUNDO NÍVEL DO SERVICE DESK – ATENDIMENTO PRESENCIAL**

### **5.7.1 Principais funções:**

- a)** Atender e dar suporte a softwares de automação de escritório acordados como padrão e devidamente licenciados pelo ADDLabs, no funcionamento de produtos de e-mail, editor de texto, planilha, acesso remoto, programa de apresentação, dentre outros;
- b)** Registrar a causa e solução do problema e fazer o devido o fechamento do chamado através do aceite formal do requisitante;
- c)** Instalar e configurar softwares nas estações de trabalho no padrão e devidamente licenciados pelo ADDLabs;
- d)** Encaminhar e monitorar o conserto de equipamentos junto às assistências técnicas;
- e)** Atualizar e revisar periodicamente a base de conhecimento;
- f)** Promover o compartilhamento do conhecimento na equipe;
- g)** Realizar a movimentação física dos ativos de TI;
- h)** Substituir equipamentos não operacionais por outros em funcionamento (“equipamentos de reserva operacional”);
- i)** Dar suporte a problemas físicos nos equipamentos em uso no ADDLabs e sempre que necessário executar a substituição de peças;
- j)** Pesquisar soluções dos incidentes, registrando na base de conhecimento, atualizando procedimentos e instruções de trabalho, e, se necessário, criá-los;
- k)** Gerar e aplicar imagens de estações de trabalho em conformidade com as especificações definidas pela Gerência de Tecnologia de Informação do ADDLabs;
- l)** Suportar com expertise técnico eventos e reuniões internas ao ADDLabs, incluindo operação de projetores, datashow, notebooks, dispositivos de áudio

e videoconferência e outros dispositivos tecnológicos utilizados para tais eventos;

- m) Executar e restaurar backup e realizar procedimentos de rotina;
- n) Executar manobras de cabeamento dentro dos painéis de distribuição;
- o) Realizar a conectividade lógica dos equipamentos utilizados no ADDLabs, assegurando condições de funcionamento e uso;
- p) Prestar orientações e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informação e equipamentos em geral;
- q) Esclarecer dúvidas de usuários sobre configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de informática.

#### **5.7.1 Perfis associados:** Técnico de Suporte.

### **5.8 SERVIÇO DE ATENDIMENTO EM DISPONIBILIDADE DO SERVICE DESK – ATENDIMENTO TELEFÔNICO/ PRESENCIAL:**

#### **5.8.1 Principais funções:**

- a) Permanecer acessível nos horários e dias determinados pela escala de plantão, provendo, ao ser acionado via telefone, todos os esforços necessários à resolução do problema. Caso o problema exija a presença do profissional, este deverá se deslocar para o ADDLabs, chegando, no máximo, em 1 (uma) hora;
- b) Pesquisar soluções dos incidentes, registrando na base de conhecimento, atualizando procedimentos e instruções de trabalho, e, se necessário, criá-los;
- c) Registrar a causa e solução do problema e fazer o devido fechamento do chamado através do aceite formal do requisitante;
- d) Manter o funcionamento dos servidores conforme as métricas de disponibilidade descritas no Acordo de Nível de Serviço deste termo,

- referenciando os indicadores com o fator igual a 1 (um);
- e) Manter o funcionamento regular dos equipamentos de telecomunicações conforme as métricas de disponibilidade descritas no Acordo de Nível de Serviço deste termo, referenciando os indicadores com o fator igual a 1 (um);
  - f) Prover o terceiro nível de suporte para o ambiente Windows e Linux, apoiando e trabalhando em conjunto com o segundo nível de suporte, e tendo a responsabilidade da consultoria de problemas do ambiente (identificação da causa raiz, solução de contorno e implementação das ações corretivas);
  - g) Manter a disponibilidade das aplicações conforme as métricas descritas no Acordo de Nível de Serviço deste termo, referenciando os indicadores com o fator igual a 1 (um);
  - h) Assegurar a integridade, disponibilidade e confiabilidade das informações;
  - i) Executar os procedimentos descritos no plano de contingência de TI do ADDLabs para situações emergenciais ou aplicáveis ao plano;
  - j) Prover o terceiro nível de suporte para o ambiente de aplicações web e cliente-servidor, apoiando e trabalhando em conjunto com o segundo nível de suporte, e tendo a responsabilidade da consultoria de problemas do ambiente (identificação da causa raiz, solução de contorno e implementação das ações corretivas);
  - k) Prover o terceiro nível de suporte para o ambiente de banco de dados, apoiando e trabalhando em conjunto com o segundo nível de suporte, e tendo a responsabilidade da consultoria de problemas do ambiente (identificação da causa raiz, solução de contorno e implementação das ações corretivas).

#### **5.8.2 Perfis associados:** Administrador de Tecnologia da Informação.

## **5.9 DATA CENTER: SUPORTE, OPERAÇÃO E MONITORAMENTO DO AMBIENTE COMPUTACIONAL**

**5.9.1** Compreende a execução de serviços técnicos de Tecnologia da Informação envolvendo as atividades inerentes às funções de operação e suporte ao sistema computacional, incluindo a operação, instalação, configuração e suporte da infraestrutura computacional como: switches, roteadores, servidores, sistemas operacionais, bancos de dados, produção, operação, Internet, Intranet, workflow, correio eletrônico, software de gerência de ambiente, software de Firewall e filtro de conteúdo web, e serviços de ambientes em geral. Além do monitoramento do ambiente com execução de rotinas diárias, controle dos backups do ambiente, implantação de versões de aplicativos em produção, monitoramento do desempenho dos servidores, controle de mídias, implantação e manutenção de rotinas voltadas para o controle da produção, organização do ambiente, controle de acesso, entre outras.

**5.9.2** Projetos de tecnologia compreendem a execução de serviços técnicos de Tecnologia da Informação, envolvendo as atividades relacionadas ao desenvolvimento de projetos de tecnologia, prospecção e seleção de tecnologias e novas ferramentas, com o intuito de promover uma constante atualização tecnológica da arquitetura técnica do ADDLabs, com geração de relatórios periódicos que possuam medidas de capacidade e desempenho.

### **5.9.3 OPERAÇÃO E MONITORAMENTO DO DATA CENTER:**

- a) Operação e monitoramento dos ambientes de produção, homologação e desenvolvimento do ADDLabs;
- b) Monitoramento do Data Center do ADDLabs em termos de serviços, equipamentos e ambientes (elétrica, refrigeração e infraestrutura);



- c) Monitoramento da qualidade dos serviços;
- d) Centralização da comunicação com a Coordenação Técnica e com a gerência do ADDLabs;
- e) Centralização da comunicação com as diversas áreas de infraestrutura predial;
- f) Elaboração de relatórios quantitativos e qualitativos para a Coordenação Técnica e para a gerência do ADDLabs sobre a situação do Data Center como um todo;
- g) Auxílio na elaboração do relatório gerencial mensal dos serviços executados observando os indicadores e metas de nível de serviço pactuadas;
- h) Monitoramento e mitigação dos riscos que possam atingir os serviços e o Data Center;
- i) Responsabilidade pela disponibilidade dos serviços e equipamentos ativos no ambiente;
- j) Monitorar a implementação de novos serviços e equipamentos.

**5.9.4 Perfis associados:** Administrador de Tecnologia da Informação.

## **5.10 OPERAÇÃO**

**5.10.1** Compreende a monitoração e a operação do ambiente computacional do Data Center. Seus principais serviços englobam:

- a) Monitorar o espaço nos meios de armazenamento, registrando a capacidade ocupada e disponível;
- b) Monitorar a carga de processamento dos servidores;
- c) Monitorar a disponibilidade dos servidores, e demais equipamentos do ambiente operacional, registrando ocorrências e entregando periodicamente relatórios à gerência do ADDLabs;
- d) Acionar os fornecedores dos produtos e serviços, quando não for possível a

solução internamente, mediante a autorização do ADDLabs;

- e) Verificar regularmente se as estratégias de cópia de segurança e restauração estão funcionando adequadamente;
- f) Assegurar que as cópias de segurança sejam armazenadas de forma segura e que as localidades sejam periodicamente avaliadas quanto aos requisitos de segurança e de armazenamento, desde que sejam localidades sob a responsabilidade do ADDLabs;
- g) Verificar periodicamente os dados mantidos em mídias quanto a sua integridade;
- h) Administração, organização e controle do acervo de mídias, assegurando que a biblioteca de mídias do ADDLabs se mantenha íntegra e com o inventário sistematicamente atualizado;
- i) Realizar todos os procedimentos que estejam descritos na política de segurança da informação do ADDLabs.

**5.10.2 Perfis associados:** Administrador de Tecnologia da Informação.

## **6. DO VALOR**

**6.1** O valor global máximo aceitável para a presente Seleção Pública será de R\$ 48.136,00 (quarenta e oito mil e cento e trinta e seis reais).

**6.2** Nos valores propostos deverão ser incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxas de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.



**6.3** A **CONTRATADA** deverá especificar todos os valores cobrados nas faturas/notas fiscais.

## **7. DA FONTE DOS RECURSOS:**

**7.1** As despesas decorrentes da presente Seleção Pública correrão à conta dos recursos consignados do Projeto FEC nº 3769.

## **8. VIGÊNCIA CONTRATUAL**

**8.1** O prazo de vigência da contratação é de 07 (sete) meses, a contar da data de emissão da Ordem de Início dos Serviços, pela **FEC**, podendo ser prorrogado a seu critério, devidamente justificado e mantidos os valores originalmente contratados, mediante a assinatura de Termo Aditivo.



**SELEÇÃO PÚBLICA Nº 006/2020**

**PROCESSO Nº 512992-9**

**ANEXO II**

**CARTA DE CREDENCIAMENTO**

\_\_\_\_\_,  
CNPJ \_\_\_\_\_, por seu representante legal que esta assina,  
credencia como seu representante o(a) Senhor(a)  
\_\_\_\_\_, inscrito(a) no CPF sob o nº  
\_\_\_\_\_, portador(a) do documento de identidade  
nº \_\_\_\_\_, a quem confere amplos e especiais poderes para os fins e  
efeitos da Seleção Pública nº 006/2020, podendo o(a) mesmo(a) interpor recursos,  
renunciar ao direito de recorrer, protestar, assinar documentos, entre eles as atas das  
sessões públicas de abertura e julgamento da Seleção Pública e tudo mais que se fizer  
necessário ao perfeito e fiel cumprimento deste mandato.

Niterói \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2020.

\_\_\_\_\_  
Assinatura

Nome (legível):

RG:



**SELEÇÃO PÚBLICA Nº 006/2020**

**PROCESSO Nº 512992-9**

**ANEXO III**

**DECLARAÇÃO DE CONCORDÂNCIA**

\_\_\_\_\_  
CNPJ \_\_\_\_\_, por seu representante legal que esta assina,  
**DECLARA**, para todos os efeitos legais, que ao apresentar uma Proposta, com preços e prazos indicados, está de pleno acordo com as condições estabelecidas para esta Seleção Pública, às quais se submete incondicional e integralmente.

Niterói \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2020.

\_\_\_\_\_  
Assinatura

Nome (legível):

RG:



**SELEÇÃO PÚBLICA Nº 006/2020**

**PROCESSO Nº 512992-9**

**ANEXO IV**

**DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE TRABALHADOR MENOR TRABALHANDO EM  
CONDIÇÕES PERIGOSAS, INSALUBRE OU NOTURNA.**

\_\_\_\_\_,  
CNPJ \_\_\_\_\_, por seu representante legal que esta assina,  
**DECLARA** sob as penas da Lei, que não utiliza mão de obra direta ou indireta de  
menores de 18 (dezoito) anos para a realização de trabalhos noturnos, perigosos ou  
insalubres, bem como não utiliza, para qualquer trabalho, mão de obra direta ou  
indireta de menores de 16 (dezesseis) anos, exceto na condição de aprendiz, a partir  
de 14 (quatorze) anos, conforme disposições da Lei n.º 8.666/93 e da Lei 9.854, de  
27.10.1999, regulamentada pelo Decreto nº 4.358, de 05.09.2002.

Niterói \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de 2020.

\_\_\_\_\_  
Assinatura

Nome (legível):

RG:



**SELEÇÃO PÚBLICA Nº 006/2020**

**PROCESSO Nº 512992-9**

**ANEXO V**

**DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATOS IMPEDITIVOS**

\_\_\_\_\_,  
CNPJ \_\_\_\_\_, por seu representante legal que esta assina,  
**DECLARA**, sob as penas da Lei, que até a presente data inexistem fatos impeditivos  
para a sua habilitação na presente Seleção Pública, estando ciente da obrigatoriedade  
de declarar ocorrências posteriores.

Niterói \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2020.

\_\_\_\_\_  
Assinatura

Nome (legível):

RG:



**SELEÇÃO PÚBLICA Nº 006/2020**

**PROCESSO Nº 512992-9**

**ANEXO VI**

**PROPOSTA COMERCIAL**

\_\_\_\_\_,  
CNPJ \_\_\_\_\_, por seu representante legal que esta assina,  
**DECLARA** que foram examinadas minuciosamente as normas específicas do Termo de Referência para contratação de pessoa jurídica para organização de eventos em atendimento à Fundação Euclides da Cunha – **FEC**.

Propomos, sob nossa integral responsabilidade, prestar os serviços na forma prevista na Seleção Pública nº 006/2020 pelo valor total de R\$ \_\_\_\_\_ (*valor por extenso*).

Niterói \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2020.

\_\_\_\_\_  
Assinatura

Nome (legível):

RG:





**SELEÇÃO PÚBLICA Nº 006/2020**

**PROCESSO Nº 512992-9**

**ANEXO VII**

**DECLARAÇÃO DE ELABORAÇÃO INDEPENDENTE DA PROPOSTA**

\_\_\_\_\_,  
CNPJ \_\_\_\_\_, por seu representante legal que esta assina,  
**DECLARA**, para fins do disposto no item \_\_\_\_\_ da Seleção Pública 006/2020, sob as  
penas da lei, em especial o artigo 299 do Código Penal Brasileiro, que:

- a) A Proposta anexa foi elaborada de maneira independente e que seu conteúdo não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado, discutido com ou recebido por qualquer outro participante potencial ou de fato da Seleção Pública nº 006/2020, por qualquer meio ou por qualquer pessoa;
- b) A intenção de apresentar a Proposta anexa não foi informada a, discutida com ou recebida de qualquer outro participante potencial ou de fato da Seleção Pública nº 006/2020, por qualquer meio ou por qualquer pessoa;
- c) Que não tentou, por qualquer meio ou por qualquer pessoa, influir na decisão de qualquer outro Participante potencial ou de fato da Seleção Pública nº 006/2020, quanto a participar ou não da referida Seleção;
- d) Que o conteúdo da Proposta anexa não será, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, comunicado a ou discutido com qualquer outro Participante potencial ou de fato da Seleção Pública nº 006/2020 antes da adjudicação do objeto da referida Seleção;

- e) Que o conteúdo da Proposta anexa não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado a, discutido com ou recebido de qualquer integrante da Fundação Euclides da Cunha – **FEC** antes da abertura oficial das propostas, e
- f) Que está plenamente ciente do teor e da extensão desta declaração e que detém plenos poderes e informações para firmá-la.

Niterói \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2020

---

Assinatura

Nome (legível):

RG:



**SELEÇÃO PÚBLICA Nº 006/2020**

**PROCESSO Nº 512992-9**

**ANEXO VIII**

**DECLARAÇÃO DE ENQUADRAMENTO COMO MICROEMPRESA OU EMPRESA DE  
PEQUENO PORTE**

\_\_\_\_\_,  
CNPJ \_\_\_\_\_, por seu representante legal que esta assina,  
**DECLARA**, sob as sanções administrativas cabíveis e sob as penas da lei, que, na  
presente data, é considerada:

- ( ) Microempresa, conforme inciso I do artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de  
14/12/2006.
- ( ) Empresa de Pequeno Porte, conforme inciso II do artigo 3º da Lei Complementar  
nº 123, de 14/12/2006.

**DECLARA** ainda que não se encontra alcançada por qualquer das hipóteses descritas  
no § 4º, do artigo 3º, da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006.

Niterói \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2020.

\_\_\_\_\_  
Assinatura

Nome (legível):

RG:



## SELEÇÃO PÚBLICA Nº 006/2020

PROCESSO Nº 512992-9

### ANEXO IX

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS QUE ENTRE SI CELEBRAM A FUNDAÇÃO EUCLIDES DA CUNHA - FEC E ( \_\_\_\_\_ ), DECORRENTE DA SELEÇÃO PÚBLICA 006/2020/FEC E DO PROCESSO Nº 512992-9.**

A **FUNDAÇÃO EUCLIDES DA CUNHA - FEC**, instituição privada sem fins lucrativos, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 03.438.229/0001-09, com sede na Rua Miguel de Frias, 123 - Parte, Icaraí – Niterói/RJ, doravante denominada **FEC**, neste ato representada pelo Diretor Presidente, Professor Alberto Di Sabbato, brasileiro, portador da carteira de identidade nº 2095132, expedida pelo IFP/RJ, inscrito no CPF/MF sob o nº. 195.026.647-87, residente e domiciliado na Rua Antonio Basílio, 422/801. Tijuca. Rio de Janeiro/RJ. CEP: 20.511-190, nomeado pela Portaria nº 57.812, de 18 de janeiro de 2017, do Magnífico Reitor da Universidade Federal Fluminense - UFF, publicada no Boletim de Serviço UFF ANO LI- Nº. 014 – Seção II, pág. 07, de 23 de janeiro de 2017, e ( \_\_\_\_\_ ), doravante denominada **CONTRATADA**, neste ato representada por ( \_\_\_\_\_ ) domiciliada à ( \_\_\_\_\_ ), resolvem celebrar o presente Contrato nos termos constantes do Processo FEC nº 512992-9, referente à Seleção Pública nº 006/2020, mediante as seguintes cláusulas e condições:

## **CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO**

**1.1** Constitui objeto do presente Instrumento prestação de serviços especializados complementares de Tecnologia da Informação (TI), para operação e suporte ao funcionamento do ambiente computacional do ADDLabs, da Universidade Federal Fluminense (UFF), englobando: (i) a operacionalização do ambiente computacional e operação do Data Center; (ii) o atendimento de usuários de informática; (iii) a implantação de novos serviços de TI e; (iv) a manutenção do ambiente computacional.

## **CLÁUSULA SEGUNDA - DOS DOCUMENTOS INTEGRANTES DO CONTRATO**

**2.1** Constitui(em) parte(s) integrante(s) deste Contrato, estando a ele vinculado(s), como se neste estivesse(m) transcrito(s), o(s) seguinte(s) documento(s), cujo teor as Partes declaram ter pleno conhecimento:

- a)** Instrumento Convocatório de Seleção Pública FEC nº 006/2020;
- b)** Proposta Comercial;
- c)** Termo de Referência.

## **CLÁUSULA TERCEIRA - DA JUSTIFICATIVA**

**3.1** Os serviços serão contratados no âmbito do Projeto 3769 – “*ADDCEMENT – Sistema Inteligente de Avaliação da Qualidade de Cimentação de Poços de Petróleo*”.

## **CLÁUSULA QUARTA -DA DESCRIÇÃO DETALHADA DOS SERVIÇOS**

**4.1** Os serviços deverão ser prestados nas instalações atuais do ADDLabs, na Rua Passo da Pátria, 156, Boa Viagem, Niterói/RJ e nas demais localidades que porventura vierem

a ser instaladas, mediante atendimento presencial de 108 (cento e oito) horas por mês e serviço remoto ilimitado, a ser oferecido durante 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, inclusive por telefone, divididos conforme os perfis abaixo:

- a) 88 (oitenta e oito) horas presenciais mensais de atendimento, no perfil associado de Técnico de Suporte (Service Desk);
- b) 20 (vinte) horas presenciais mensais de atendimento, no perfil associado de Administrador de Tecnologia da Informação (Administração de Rede).

**4.2 A CONTRATADA** deverá realizar a manutenção preventiva e corretiva, assim como os backups semanais do parque tecnológico do ADDLabs, compreendendo os computadores desktop, servidores, cluster, storage, no-breaks, câmeras de segurança e servidores de rede.

**4.3 A CONTRATADA** deverá disponibilizar profissional para serviço de manutenção preventiva e corretiva, especificação e atualização de cluster e banco de dados, apresentando, além do currículo do profissional residente com experiência comprovada de pelo menos 3 (três) anos, os currículos dos profissionais especializados em Banco de Dados (ADM e DBA) e cluster, com experiência comprovada de 5 (cinco) anos.

**4.4 A CONTRATADA** deverá apresentar Relatório Mensal das Atividades, a ser entregue junto com a Nota Fiscal do respectivo mês.

**4.5 O serviço** será avaliado pela **FEC**, mensalmente, quanto ao tempo de resposta, qualidade dos serviços, qualidade da manutenção preventiva e qualidade do planejamento das atividades e compras necessárias.

**4.6** O profissional de informática designado para a prestação dos serviços deverá atender aos seguintes requisitos:

- a) Atuação comprovada como administrador de rede;
- b) Capacidade de realização de backup e manutenção de servidores;
- c) Capacidade de realização de backup e manutenção de Banco de Dados;
- d) Experiência comprovada em manutenção e administração da rede, do storage e do parque computacional, incluindo computadores e no-breaks;
- e) Conhecimentos sólidos e comprovados nos seguintes quesitos:
  - x. Servidor Linux;
  - xi. Windows Server;
  - xii. BD Oracle;
  - xiii. Windows 7;
  - xiv. Noções de lógica de programação;
  - xv. My SQL;
  - xvi. IIS;
  - xvii. Apache;
  - xviii. Firewall.
- f) Experiência comprovada em montagem e manutenção de computadores.

**4.7** A **CONTRATADA** deverá executar os serviços previstos neste Termo de Referência, de forma a atender ao seguinte conjunto de macro atividades relacionadas:

- a) Operacionalizar o suporte técnico e o atendimento às demandas da área de infraestrutura de TI;
- b) Garantir a segurança da informação e do ambiente operacional do ADDLabs;
- c) Implementar os projetos indicados no planejamento estratégico e operacional de TI do ADDLabs bem como os decorrentes desse;
- d) Elaborar e manter atualizada a documentação relacionada a TI, incluindo a

- documentação dos controles existentes e de novos controles que vierem a ser definidos pelo ADDLabs;
- e) Treinar usuários finais na utilização de quaisquer recursos, serviços e tecnologias empregadas no ADDLabs em relação ao seu ambiente computacional;
  - f) Implantar e suportar as metodologias e melhores práticas de TI que sejam escolhidas ou definidas pelo ADDLabs a serem aplicadas em seu ambiente computacional;
  - g) Realizar e manter o inventário físico dos ativos de TI, incluindo servidores, estações de trabalho, impressoras, roteadores, switches, hubs, monitores, e demais ativos;
  - h) Apoiar todas as atividades decorrentes da integração da equipe de desenvolvimento do ADDLabs;
  - i) Apoiar os usuários finais do ADDLabs na utilização do seu ambiente computacional.

## **CLÁUSULA QUINTA - DESCRIÇÃO DO ESCOPO DO SERVIÇO**

**5.1** As atividades que compõem os serviços de informática a serem contratados são:

- a) Central de Atendimento e Suporte ao usuário (Service Desk);
- b) Data Center: Suporte, Operação e Monitoramento do Ambiente Computacional.

**5.2** A **CONTRATADA** deverá designar preposto para representá-la junto ao ADDLabs, atuando como ponto de contato, e mantê-lo no escritório central do ADDLabs, em Niterói, para:

- a) Acompanhar a execução contratual e o cumprimento dos níveis de serviço



- estabelecidos;
- b) Participar de reuniões;
  - c) Participar da assinatura de ordens de serviço e de formalizações diversas;
  - d) Assessorar a equipe contratada, executar pesquisas de satisfação de clientes sobre os serviços prestados de acordo com os critérios e formatos definidos pelo ADDLabs;
  - e) Zelar pela qualidade dos serviços prestados;
  - f) Elaborar mensalmente relatório gerencial dos serviços executados;
  - g) Dirimir problemas administrativos;
  - h) Promover o bom desempenho dos profissionais da **CONTRATADA**.

**5.3 Central de Atendimento e Suporte ao usuário (Service Desk):** Compreende o atendimento de chamados e o suporte de campo da Central de Service Desk, sendo este o único ponto de entrada de todas as solicitações de usuários do ADDLabs cujos canais de acesso ao serviço são:

- a) Ramais telefônicos a serem providos pelo ADDLabs;
- b) Correio eletrônico;
- c) Sistema de Service Desk na plataforma web, fornecido pelo ADDLabs, para gestão de chamados e acesso à base de conhecimento;
- d) Alertas gerados por ferramentas de gerenciamento providas pelo ADDLabs, podendo também ser disponibilizadas pela **CONTRATADA** para assessorá-la na execução dos serviços;
- e) Demais ferramentas instaladas na rede do ADDLabs.

**5.3.1** Os chamados encaminhados ao serviço de suporte devem ser resolvidos pelos técnicos da **CONTRATADA** com base nas informações disponíveis em diversas fontes de consulta (ex.: registros de chamados, bases de conhecimento, normas, manuais de procedimentos, Internet) e em qualquer outro recurso ou meio que seja definido pela

Gerência da Tecnologia da Informação do ADDLabs.

**5.3.2** O Atendimento de Primeiro Nível registra os chamados e tenta resolver os problemas de imediato, através de ligação telefônica ou acesso remoto. O Atendimento de Segundo Nível tem a função de atuar como extensão do Atendimento de Primeiro Nível, para atender a chamados que não possam ser resolvidos remotamente, que demandem maior tempo de atendimento, ou em que o conhecimento requerido esteja além da expertise da Central de Atendimento.

**5.3.3** Deverão ser atendidos os chamados efetuados via ligação telefônica, sistema de atendimento, e-mail, ou qualquer outro canal de comunicação que seja definido pelo ADDLabs.

**5.3.4** Caso o chamado não possa ser resolvido pela equipe de suporte devido à sua natureza, este deve ser escalonado e gerenciado conforme Plano de Gerenciamento de Incidentes e Problemas definido pelo ADDLabs e seus respectivos controles.

**5.3.5** Todo atendimento realizado pela equipe de suporte que gerar alguma alteração nos componentes que foram objeto de suporte deve ser tratado e documentado para fins de atualização das bases de conhecimento e para o gerenciamento de configuração do ADDLabs.

**5.3.6** Fora do expediente de trabalho, o operador de plantão poderá, no atendimento de um chamado, em caso excepcional, acionar o serviço de Administradores de Tecnologia da Informação, em disponibilidade. O primeiro contato será telefônico e, caso o problema não possa ser resolvido, o administrador se deslocará para o ADDLabs.

**5.4** Os seguintes itens são considerados parte da solução e devem ser providos pela

## **CONTRATADA:**

- a) Profissionais especializados conforme os perfis requeridos pelo ADDLabs;
- b) Sistema de Service Desk e base de conhecimento;
- c) Instrumentos de comunicação com os técnicos (ex.: celular, rádio);
- d) Maletas de ferramentas e todos os demais aparatos necessários ao atendimento das condições técnicas e operacionais para a execução dos serviços.

## **5.5 COORDENAÇÃO DO SERVICE DESK**

### **5.5.1 Principais funções:**

- a) Assessorar a equipe do Service Desk e executar o Plano de Gerenciamento de Incidentes e problemas definidos pelo ADDLabs e seus respectivos controles;
- b) Realizar o assessoramento dos níveis de serviços do Service Desk acordados. Os relatórios provenientes da avaliação dos níveis de serviço devem conter os progressos *versus* as metas estabelecidas, entregas efetuadas, desempenho alcançado e riscos mitigados;
- c) Elaborar periodicamente o relatório gerencial dos serviços executados, observando os indicadores e metas de nível de serviço pactuadas e alcançadas;
- d) Acompanhar a manutenção externa e efetuar o controle de estoques e ativos de informática;
- e) Atuar preventivamente, identificando tendências ou problemas na infraestrutura, na análise de dados de defeitos recorrentes, estatísticas de chamados por usuários e outras ações similares em relação aos chamados solicitados pelos usuários e realizar o devido tratamento destas;
- f) Atualizar e revisar periodicamente a base de conhecimento;
- g) Promover o compartilhamento do conhecimento na equipe;

- h) Assegurar que os softwares das estações de trabalho e dos servidores estão em conformidade com as licenças disponibilizadas pelo ADDLabs;
- i) Prover suporte e monitoramento ao Centro de Processamento de Dados.

**5.5.2 Perfis associados:** Coordenador de Service Desk.

## **5.6 ATENDIMENTO DE PRIMEIRO NÍVEL DO SERVICE DESK – ATENDIMENTO REMOTO**

**5.6.1 Principais funções:**

- a) Realizar atendimento telefônico, remoto ou por e-mail, das solicitações do Service Desk;
- b) Registrar os chamados de forma completa, com todas as informações pertinentes e necessárias, em sistema informatizado;
- c) Solucionar os chamados passíveis de solução em 1º Nível, mediante orientação verbal ou intervenção remota, permitida pelo usuário solicitante, fechando o registro quando a solução adotada for bem sucedida, com todo o detalhamento da causa e solução registrado no chamado;
- d) Agendar atendimento para aqueles chamados onde é necessária a interação com o usuário e o mesmo não está disponível;
- e) Encaminhar chamados ao Atendimento de Segundo Nível ou à área especializada inerente ao chamado, nos casos em que uma solução direta não seja possível, ou que as características atípicas ou peculiares do problema exijam intervenção local ou especializada, isto é, que requer conhecimentos técnicos especializados;
- f) Comunicar aos usuários eventos de indisponibilidade de serviços do ambiente ou informações referentes ao ambiente.

**5.6.2 Perfis associados:** Técnico de Suporte.

## **5.7 ATENDIMENTO DE SEGUNDO NÍVEL DO SERVICE DESK – ATENDIMENTO PRESENCIAL**

### **5.7.1 Principais funções:**

- a)** Atender e dar suporte a softwares de automação de escritório acordados como padrão e devidamente licenciados pelo ADDLabs, no funcionamento de produtos de e-mail, editor de texto, planilha, acesso remoto, programa de apresentação, dentre outros;
- b)** Registrar a causa e solução do problema e fazer o devido o fechamento do chamado através do aceite formal do requisitante;
- c)** Instalar e configurar softwares nas estações de trabalho no padrão e devidamente licenciados pelo ADDLabs;
- d)** Encaminhar e monitorar o conserto de equipamentos junto às assistências técnicas;
- e)** Atualizar e revisar periodicamente a base de conhecimento;
- f)** Promover o compartilhamento do conhecimento na equipe;
- g)** Realizar a movimentação física dos ativos de TI;
- h)** Substituir equipamentos não operacionais por outros em funcionamento (“equipamentos de reserva operacional”);
- i)** Dar suporte a problemas físicos nos equipamentos em uso no ADDLabs e sempre que necessário executar a substituição de peças;
- j)** Pesquisar soluções dos incidentes, registrando na base de conhecimento, atualizando procedimentos e instruções de trabalho, e, se necessário, criá-los;
- k)** Gerar e aplicar imagens de estações de trabalho em conformidade com as especificações definidas pela Gerência de Tecnologia de Informação do ADDLabs;
- l)** Suportar com expertise técnico eventos e reuniões internas ao ADDLabs, incluindo operação de projetores, datashow, notebooks, dispositivos de áudio

e videoconferência e outros dispositivos tecnológicos utilizados para tais eventos;

- m) Executar e restaurar backup e realizar procedimentos de rotina;
- n) Executar manobras de cabeamento dentro dos painéis de distribuição;
- o) Realizar a conectividade lógica dos equipamentos utilizados no ADDLabs, assegurando condições de funcionamento e uso;
- p) Prestar orientações e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informação e equipamentos em geral;
- q) Esclarecer dúvidas de usuários sobre configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de informática.

#### **5.7.1 Perfis associados:** Técnico de Suporte.

### **5.8 SERVIÇO DE ATENDIMENTO EM DISPONIBILIDADE DO SERVICE DESK – ATENDIMENTO TELEFÔNICO/ PRESENCIAL:**

#### **5.8.1 Principais funções:**

- a) Permanecer acessível nos horários e dias determinados pela escala de plantão, provendo, ao ser acionado via telefone, todos os esforços necessários à resolução do problema. Caso o problema exija a presença do profissional, este deverá se deslocar para o ADDLabs, chegando, no máximo, em 1 (uma) hora;
- b) Pesquisar soluções dos incidentes, registrando na base de conhecimento, atualizando procedimentos e instruções de trabalho, e, se necessário, criá-los;
- c) Registrar a causa e solução do problema e fazer o devido fechamento do chamado através do aceite formal do requisitante;
- d) Manter o funcionamento dos servidores conforme as métricas de disponibilidade descritas no Acordo de Nível de Serviço deste termo,

- referenciando os indicadores com o fator igual a 1 (um);
- e) Manter o funcionamento regular dos equipamentos de telecomunicações conforme as métricas de disponibilidade descritas no Acordo de Nível de Serviço deste termo, referenciando os indicadores com o fator igual a 1 (um);
  - f) Prover o terceiro nível de suporte para o ambiente Windows e Linux, apoiando e trabalhando em conjunto com o segundo nível de suporte, e tendo a responsabilidade da consultoria de problemas do ambiente (identificação da causa raiz, solução de contorno e implementação das ações corretivas);
  - g) Manter a disponibilidade das aplicações conforme as métricas descritas no Acordo de Nível de Serviço deste termo, referenciando os indicadores com o fator igual a 1 (um);
  - h) Assegurar a integridade, disponibilidade e confiabilidade das informações;
  - i) Executar os procedimentos descritos no plano de contingência de TI do ADDLabs para situações emergenciais ou aplicáveis ao plano;
  - j) Prover o terceiro nível de suporte para o ambiente de aplicações web e cliente-servidor, apoiando e trabalhando em conjunto com o segundo nível de suporte, e tendo a responsabilidade da consultoria de problemas do ambiente (identificação da causa raiz, solução de contorno e implementação das ações corretivas);
  - k) Prover o terceiro nível de suporte para o ambiente de banco de dados, apoiando e trabalhando em conjunto com o segundo nível de suporte, e tendo a responsabilidade da consultoria de problemas do ambiente (identificação da causa raiz, solução de contorno e implementação das ações corretivas).

#### **5.8.2 Perfis associados:** Administrador de Tecnologia da Informação.

## **5.9 DATA CENTER: SUPORTE, OPERAÇÃO E MONITORAMENTO DO AMBIENTE COMPUTACIONAL**

**5.9.1** Compreende a execução de serviços técnicos de Tecnologia da Informação envolvendo as atividades inerentes às funções de operação e suporte ao sistema computacional, incluindo a operação, instalação, configuração e suporte da infraestrutura computacional como: switches, roteadores, servidores, sistemas operacionais, bancos de dados, produção, operação, Internet, Intranet, workflow, correio eletrônico, software de gerência de ambiente, software de Firewall e filtro de conteúdo web, e serviços de ambientes em geral. Além do monitoramento do ambiente com execução de rotinas diárias, controle dos backups do ambiente, implantação de versões de aplicativos em produção, monitoramento do desempenho dos servidores, controle de mídias, implantação e manutenção de rotinas voltadas para o controle da produção, organização do ambiente, controle de acesso, entre outras.

**5.9.2** Projetos de tecnologia compreendem a execução de serviços técnicos de Tecnologia da Informação, envolvendo as atividades relacionadas ao desenvolvimento de projetos de tecnologia, prospecção e seleção de tecnologias e novas ferramentas, com o intuito de promover uma constante atualização tecnológica da arquitetura técnica do ADDLabs, com geração de relatórios periódicos que possuam medidas de capacidade e desempenho.

### **5.9.3 OPERAÇÃO E MONITORAMENTO DO DATA CENTER:**

- a) Operação e monitoramento dos ambientes de produção, homologação e desenvolvimento do ADDLabs;
- b) Monitoramento do Data Center do ADDLabs em termos de serviços, equipamentos e ambientes (elétrica, refrigeração e infraestrutura);



- c) Monitoramento da qualidade dos serviços;
- d) Centralização da comunicação com a Coordenação Técnica e com a gerência do ADDLabs;
- e) Centralização da comunicação com as diversas áreas de infraestrutura predial;
- f) Elaboração de relatórios quantitativos e qualitativos para a Coordenação Técnica e para a gerência do ADDLabs sobre a situação do Data Center como um todo;
- g) Auxílio na elaboração do relatório gerencial mensal dos serviços executados observando os indicadores e metas de nível de serviço pactuadas;
- h) Monitoramento e mitigação dos riscos que possam atingir os serviços e o Data Center;
- i) Responsabilidade pela disponibilidade dos serviços e equipamentos ativos no ambiente;
- j) Monitorar a implementação de novos serviços e equipamentos.

**5.9.4 Perfis associados:** Administrador de Tecnologia da Informação.

## **5.10 OPERAÇÃO**

**5.10.1** Compreende a monitoração e a operação do ambiente computacional do Data Center. Seus principais serviços englobam:

- a) Monitorar o espaço nos meios de armazenamento, registrando a capacidade ocupada e disponível;
- b) Monitorar a carga de processamento dos servidores;
- c) Monitorar a disponibilidade dos servidores, e demais equipamentos do ambiente operacional, registrando ocorrências e entregando periodicamente relatórios à gerência do ADDLabs;
- d) Acionar os fornecedores dos produtos e serviços, quando não for possível a

- solução internamente, mediante a autorização do ADDLabs;
- e) Verificar regularmente se as estratégias de cópia de segurança e restauração estão funcionando adequadamente;
  - f) Assegurar que as cópias de segurança sejam armazenadas de forma segura e que as localidades sejam periodicamente avaliadas quanto aos requisitos de segurança e de armazenamento, desde que sejam localidades sob a responsabilidade do ADDLabs;
  - g) Verificar periodicamente os dados mantidos em mídias quanto a sua integridade;
  - h) Administração, organização e controle do acervo de mídias, assegurando que a biblioteca de mídias do ADDLabs se mantenha íntegra e com o inventário sistematicamente atualizado;
  - i) Realizar todos os procedimentos que estejam descritos na política de segurança da informação do ADDLabs.

**5.10.2 Perfis associados:** Administrador de Tecnologia da Informação.

## **CLÁUSULA SEXTA - DA VIGÊNCIA CONTRATUAL**

**6.1** A vigência contratual será de 07(sete) meses, a contar da data de emissão da Ordem de Início dos Serviços pela **FEC**, podendo ser prorrogada a seu critério, devidamente justificado e mantidos os valores originariamente contratados, mediante Termo Aditivo.

## **CLÁUSULA SÉTIMA - DA FONTE DOS RECURSOS**

**7.1** As despesas decorrente da execução do presente Contrato correrão à conta dos recursos consignados do Projeto FEC nº 3769.

## **CLÁUSULA OITAVA - DO PREÇO**

**8.1** O valor global do presente Contrato importa em R\$ XXXXXXXX (XXXXXXXXXXXX), inclusos todos os custos e despesas necessários ao cumprimento de seu objeto;

**8.2** A **CONTRATADA** declara que os preços propostos compreendem todos os custos, encargos e despesas diretos ou indiretos e os encargos sociais, previdenciários e trabalhistas decorrentes da contratação dos funcionários que prestarão os serviços, não podendo pleitear outros valores, seja a que título for para a execução do presente Contrato.

## **CLÁUSULA NONA - DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

**9.1** O pagamento dos serviços executados será realizado até o 30º (trigésimo) dia do mês subsequente ao da prestação dos serviços.

**9.2** Para que o pagamento seja efetuado deve ser apresentada nota fiscal/fatura discriminativa, em 02 (duas) vias, devidamente atestada pelo fiscal designado pela **FEC**, de acordo com as condições estabelecidas na **CLÁUSULA OITAVA - DO PREÇO** deste Instrumento, cumpridas todas as exigências contratuais, na forma abaixo:

- a)** Os serviços serão recebidos provisoriamente, mediante termo circunstanciado, emitido pelo fiscal da **FEC** e, posteriormente, será emitido o termo de recebimento definitivo, no prazo de até 05 dias úteis a contar do recebimento da nota fiscal/fatura.
- b)** A nota fiscal/fatura para pagamento deverá estar em conformidade com as especificações constantes deste Instrumento Contratual e Proposta Comercial,

com os quantitativos efetivamente entregues, e, devidamente atestada pelo fiscal designado pela **FEC**.

- c) A nota fiscal/fatura deverá ser emitida em nome da Fundação Euclides da Cunha - FEC, endereço da Rua Miguel de Frias, 123 - Parte, Icaraí – Niterói/RJ, CNPJ nº 03.438.229/0001-09.
- d) A nota fiscal/fatura deve ser entregue seguinte endereço: Rua Miguel de Frias, 123 - Parte, Icaraí – Niterói/RJ/Gerência de Suprimentos.

**9.3** O pagamento dependerá da real prestação do serviço, podendo haver variação entre a quantidade efetivamente prestada e a quantidade estimada, constante das partes integrantes deste Instrumento.

**9.3.1** Possíveis mudanças no escopo, conforme descrito na **CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO**, serão avaliadas e poderão ocorrer apenas com o consentimento da **FEC** e da **CONTRATADA**, mediante Termo Aditivo.

**9.4** O aceite dos serviços prestados por força desta contratação será feito mediante ateste da nota fiscal/fatura, correspondendo tão somente aos serviços efetivamente prestados.

**9.5** Em hipótese alguma serão pagos serviços não realizados.

**9.6** O pagamento será adequado ao atendimento das metas na execução do serviço, com base no escopo descrito na **CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO** neste Contrato.

**9.7** O pagamento será creditado em conta corrente da **CONTRATADA**, por meio de depósito bancário contra qualquer instituição indicada na proposta, devendo para isto ficar explicitado o nome do banco, agência, localidade e número da conta corrente em que deverá ser efetivado o crédito.

**9.8** Havendo identificação na nota fiscal/fatura de cobrança indevida, o fato será informado à **CONTRATADA** e a contagem do prazo para pagamento será reiniciada a partir da data da reapresentação da nota fiscal/fatura devidamente corrigida e atestada pelo fiscal.

**9.9** A nota fiscal/fatura deverá mencionar o número deste Contrato e conter todas as informações necessárias à conferência dos serviços prestados.

**9.10** Não serão efetuados quaisquer pagamentos enquanto perdurar pendência de liquidação de obrigações em virtude de penalidades impostas à **CONTRATADA** ou inadimplência contratual, inclusive.

**9.10.1** A **FEC** descontará dos pagamentos devidos os valores necessários para cobrir possíveis despesas com multas e indenizações ou outras de responsabilidade da **CONTRATADA**.

**9.11** Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, por culpa da **FEC**, desde que a **CONTRATADA** não tenha concorrido de alguma forma para tanto, o valor devido será atualizado financeiramente desde a data referida no subitem 9.1 até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante aplicação da seguinte fórmula:

$$I=(TX/100)$$

365

**EM = I x N x VP, onde:**

**I = Índice de atualização financeira;**

**TX = Percentual da taxa de juros de mora anual;**

**EM = Encargos moratórios;**

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

**VP = Valor da parcela em atraso**

**9.11.1** 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 da **FEC**, 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.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

**10.1** Além de cumprir rigorosamente as normas e obrigações constantes deste Contrato e os demais instrumentos que o integram, respeitar os prazos acordados com a **FEC** e agir segundo suas normas, diretrizes e legislação pertinente, caberão à **CONTRATADA** as seguintes obrigações:

- a)** Instituir um funcionário responsável por todo o processo de comunicação com a **FEC** na realização dos serviços contratados e outros assuntos correlatos ao objeto deste Contrato;
- b)** Adotar todos os critérios de segurança para a realização dos serviços, observando rigorosamente as normas de segurança e medicina do trabalho, e tomar as providências caso ocorra algum sinistro no desempenho das atividades;
- c)** Dispor de quadro de pessoal suficiente para atendimento ininterrupto dos serviços seja por motivo de férias, descanso semanal, licença, falta ao serviço e outros análogos;
- d)** Atender prontamente a toda reclamação que porventura ocorra, prestando os esclarecimentos que se fizerem necessários;
- e)** Dar ciência, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que se verifique na execução dos serviços;

- f) Indenizar qualquer prejuízo causado à **FEC** em decorrência da execução em parte do Contrato, bem como de sua inexecução, por seus empregados ou prepostos, reparando os danos causados;
- g) Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela **FEC** em até 24 (vinte e quatro) horas, por intermédio de preposto designado para acompanhamento do Contrato, a contar da data da solicitação;
- h) Reconhecer os fiscais designados pela **FEC** para fiscalizar a prestação dos serviços contratados, atendendo às reclamações formuladas;
- i) Levar, imediatamente, ao conhecimento do fiscal do Contrato qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorrer na execução do objeto contratado, para adoção das medidas cabíveis;
- j) Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais oriundos do Contrato, bem como de possíveis demandas trabalhistas, cíveis ou penais relacionadas à prestação dos serviços, originariamente ou vinculadas por prevenção, conexão ou continência;
- k) Arcar com todas as obrigações fiscais, sociais e previdenciárias de seus empregados, e da pessoa jurídica, como também taxas, tarifas, contribuições ou emolumentos que incidam ou venham a incidir sobre os serviços contratados, uma vez que os seus empregados não manterão vínculo empregatício com a **FEC**;
- l) Assumir inteira responsabilidade pela prestação dos serviços objeto do Contrato, não podendo, sob qualquer hipótese, transferir a terceiros a responsabilidade por problemas em sua execução;
- m) Respeitar todas as especificações da Proposta Comercial integrante deste Contrato;
- n) Não fazer uso das informações prestadas pela **FEC**, salvo em absoluto cumprimento do Contrato em questão;

- o)** Comunicar previamente à **FEC** os nomes, números de identidade e CPF dos prepostos que serão alocados na execução dos serviços, indicando as respectivas tarefas a serem desenvolvidas;
- p)** Manter os técnicos atualizados em termos de treinamento e certificação, relativamente às novas versões da tecnologia adotadas pelo ADDLabs, com o objetivo de mantê-los em condições de prestar os serviços de suporte com qualidade e eficiência e promover o repasse de conhecimento aos novos profissionais da **CONTRATADA**, em caso de substituição dos responsáveis pela execução de serviços em andamento, minimizando o prejuízo à continuidade e qualidade dos serviços;
- q)** Seguir os preceitos da ISO 27001/ BS7799;
- r)** Disponibilizar 1 (um) preposto, para estar presente no ADDLabs 02 (duas) vezes por semana **entre segunda e sexta-feira**, em dias a combinar, objetivando acompanhar a fiel execução dos serviços. Este funcionário terá a obrigação de reportar-se, quando houver necessidade, ao fiscal do contrato, responsável pelo acompanhamento e fiscalização de sua execução e tomar as providências pertinentes para que sejam corrigidas todas as falhas detectadas;
- s)** Cumprir o **Acordo de Nível de Serviço – ANS (Anexo XI)**, durante todo o período contratual.
- t)** Manter a continuidade da prestação dos serviços, mesmo em caso de férias de seus empregados, devendo o(s) substituto(s) estar(em) inteiramente a par do andamento do serviço e ter a mesma qualificação ou superior. A substituição deverá ocorrer de maneira transparente, não acarretando queda de desempenho no cumprimento dos prazos e demandas, e o prazo mínimo para a apresentação do substituto é de uma semana antes da saída do funcionário anterior;
- u)** Manter a compatibilidade, evoluindo e adaptando-se às respectivas mudanças, às suas expensas em caso de atualizações nas versões dos sistemas operacionais, linguagens de desenvolvimento ou ferramentas de apoio ao



desenvolvimento (de propriedade e de direito de uso da ADDLABS).

**10.2** Para despesas administrativas, a **CONTRATADA** deverá contemplar os custos para cumprir as seguintes obrigações:

- a) Prover dois telefones celulares para os líderes de equipe, para atendimento das demandas, não devendo o custo ser remetido ao profissional;
- b) Prover material de escritório para todos os profissionais envolvidos, como caderno grande, caneta, lapiseira e grafite, grampeador, furador, porta-lápis, etc.;
- c) Prover dois notebooks, com acesso à Internet por meio de provedor de acesso, para seus profissionais, conforme demanda, para uso externo, em trabalhos pré-agendados, para horários fora do expediente, finais de semana e feriados;
- d) Toda a implantação e manutenção do serviço de Service-Desk.

**10.2.1** A execução de atividades fora do horário comercial somente será permitida se previamente aprovadas com autorização da **FEC**.

**10.2.2** O serviço de disponibilidade do Administrador de TI da **CONTRATADA** deverá também estar incluso neste item.

**10.3** Caso seja detectado problema na execução do serviço cuja origem esteja fora do escopo do objeto contratado, a **CONTRATADA** repassará as informações técnicas, com a devida análise fundamentada, que comprovem o fato para a **FEC**, sem qualquer ônus para esta.

**10.4** As decisões e providências que ultrapassarem a competência do representante da **CONTRATADA** deverão ser solicitadas aos seus superiores em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes.

**10.5** A quebra da confidencialidade ou sigilo de informações obtidas na prestação de serviços contratado ensejará a responsabilidade criminal, na forma da lei, sem prejuízo de outras providências nas demais esferas.

## **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA FEC**

**11.1** Caberão à **FEC** as seguintes obrigações:

- a)** Nomear um funcionário, a ser denominado fiscal do Contrato, para o acompanhamento e a fiscalização de sua execução, o que consiste na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar seu perfeito cumprimento;
- b)** Notificar à **CONTRATADA**, por escrito, a ocorrência de eventuais imperfeições no curso de execução dos serviços, fixando prazo para sua correção;
- c)** Proceder às advertências, multas e demais cominações legais pelo descumprimento dos termos deste Contrato;
- d)** Comunicar à **CONTRATADA** toda e qualquer ocorrência relacionada com a prestação do serviço;
- e)** Efetuar o pagamento à **CONTRATADA** até o 30º (trigésimo) dia a contar da data de apresentação da nota fiscal/fatura discriminativa, em 02 (duas) vias, devidamente atestada pelo fiscal do Contrato, cumpridas todas as exigências contratuais;
- f)** Observar para que, durante a vigência contratual, sejam cumpridas todas as obrigações assumidas pela **CONTRATADA**, bem como mantidas as condições de habilitação jurídica e regularidade fiscal;
- g)** Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela **CONTRATADA**;

- h) Atestar os documentos fiscais pertinentes quando comprovada a realização do serviço, podendo recusar aqueles que não estejam de acordo com os termos pactuados;
- i) Proporcionar todos os meios para que a **CONTRATADA** possa desempenhar seus serviços dentro das normas estabelecidas;
- j) Verificar a regularidade da situação fiscal da **CONTRATADA** antes de efetuar cada pagamento devido.

**11.2** A inadimplência por parte da **CONTRATADA** com referência às obrigações sociais, comerciais e fiscais não transfere a responsabilidade por seu pagamento à **FEC**, nem poderá onerar o objeto da contratação, ou tampouco constituirá qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passiva, com esta.

**11.3** As decisões e providências que ultrapassarem a competência do representante da **FEC** deverão ser solicitadas aos seus superiores em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA FISCALIZAÇÃO**

**12.1** A execução do Contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada por meio de instrumentos de controle, que compreendam a mensuração dos seguintes aspectos, quando for o caso:

- a) Os resultados alcançados em relação ao contratado, com a verificação dos prazos de execução e da qualidade demandada;
- b) A adequação dos serviços prestados à rotina de execução estabelecida;
- c) O cumprimento das demais obrigações decorrentes do Contrato.

**12.2** O fiscal do Contrato deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais.

**12.3** O descumprimento total ou parcial das responsabilidades assumidas pela **CONTRATADA** ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Instrumento Contratual e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual.

**12.4** Caberá ao Fiscal do Contrato:

- a) Acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços, sob os aspectos quantitativos e qualitativos;
- b) Assegurar-se pela boa prestação dos serviços, verificando sempre o seu bom desempenho;
- c) Observar, para que sejam cumpridas as obrigações assumidas pela **CONTRATADA**, bem como sejam mantidas todas as condições pactuadas;
- d) Comunicar à **CONTRATADA**, por escrito, as ocorrências de eventuais imperfeições no curso de execução dos serviços, fixando prazo para sua correção;
- e) Recusar o pagamento dos serviços que não forem prestados de acordo com o contratado;
- f) Documentar as ocorrências havidas, fiscalizando o cumprimento das obrigações contratuais assumidas pela **CONTRATADA**, inclusive quando da interrupção da prestação dos serviços;
- g) Emitir pareceres em todos os atos relativos à execução do Contrato, em especial aplicação de sanções ou possíveis alterações.

**12.5** A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada sem prejuízo das demais ações que objetivem o perfeito cumprimento do Contrato e aplicação das sanções cabíveis.

**12.5.1** A **CONTRATADA** poderá apresentar justificativa para execução do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal do Contrato, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheias ao seu controle.

**12.5.2** O fiscal do Contrato deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para corrigir ou aplicar sanções quando verificar um viés contínuo de desconformidade de sua execução à qualidade exigida.

**12.6** A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da **CONTRATADA** pelos danos causados à **FEC** ou a terceiros, resultantes de imperfeições técnicas, vícios ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência deste, não implica em corresponsabilidade da **FEC** ou de seus agentes e prepostos.

**12.7** Caberá à **FEC** notificar, por escrito, a **CONTRATADA** as ocorrências, observações, reclamações e exigências que se impuserem em decorrência da fiscalização e acompanhamento da execução do Contrato, fixando prazo para sua correção, conforme sua conveniência.

### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

**13.1** O atraso injustificado na execução dos serviços ou o descumprimento das obrigações estabelecidas neste Contrato sujeitará a **CONTRATADA** à multa de 0,5%

(meio por cento) por dia e por ocorrência, até o máximo de 10% (dez por cento) sobre o valor total do Contrato, recolhida no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, uma vez comunicada oficialmente.

**13.2** A aplicação da multa de mora estabelecida no subitem anterior não impede que a **FEC** rescinda unilateralmente o Contrato e/ou aplique as sanções previstas no **subitem 13.3**, sem prejuízo do ajuizamento das ações cabíveis.

**13.3** Pela inexecução total ou parcial do Contrato, a **FEC**, poderá, garantida a prévia defesa, rescindi-lo e/ou, segundo a gravidade da falta cometida, aplicar as seguintes penalidades ou sanções:

- a) Advertência.
- b) Multa de 0,2% (zero vírgula dois por cento) ao dia, até no máximo de 4,2% (quatro vírgula dois por cento), calculada sobre o valor do Contrato, considerando a data da notificação, até que seja sanada a irregularidade.
- c) Multa de 10% (dez por cento), calculada sobre o valor do contrato, no caso de inexecução total do seu objeto.
- d) Suspensão temporária do direito de participar de Seleções Públicas e contratar com a **FEC**, pelo prazo de até 02 (dois) anos, na ocorrência das hipóteses prevista na legislação vigente;

**13.4** As sanções previstas nas alíneas “b” e “c” do **subitem 13.3**, poderão ser aplicadas cumulativamente com as demais penalidades deste mesmo subitem.

**13.5** A sanção prevista na alínea “d” do **subitem 13.3**, somente poderá ser relevada em razão de circunstâncias excepcionais, e as justificativas só serão aceitas quando formuladas por escrito, fundamentadas em fatos reais e comprováveis, a critério da autoridade competente da **FEC** e apresentada no prazo máximo de 05 (cinco) dias

úteis, contados da data em que a **CONTRATADA** for notificada. Decorrido esse prazo, a penalidade passa a ser considerada como aceita na forma como foi apresentada e não dá direito a qualquer contestação.

**13.6** A sanção prevista na alínea “d” do **subitem 13.3**, poderá também ser aplicada à **CONTRATADA** que, na execução do Contrato:

- a) Tenha sofrido condenação definitiva por praticar, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- b) Tenha praticado atos ilícitos visando frustrar o objetivo da contratação;
- c) Demonstre não possuir idoneidade para contratar com a **FEC**, em virtude de atos ilícitos praticados.

**13.7** A multa prevista no **subitem 13.1** também deverá ser aplicada quando houver a aplicação de 03 (três) advertências, com percentual de mais 0,5% (meio por cento) do valor do Contrato, além daquele estabelecido no mesmo subitem.

**13.8** A advertência prevista no **subitem 13.3** também será aplicada nos casos em que a execução contratual não se der de acordo com o recomendado pelo funcionário responsável pela fiscalização e acompanhamento do Contrato, ou deixar de ser realizada.

**13.9** O não cumprimento de qualquer obrigação assumida, enseja as sanções descritas.

**13.10** A **FEC** formalizará comunicado à **CONTRATADA** sobre as sanções aplicáveis, ficando assegurada a esta, a garantia de prévia defesa, que deverá ser apresentada a **FEC**, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis após a data de recebimento da comunicação por parte do fiscal do Contrato.

**13.11** Serão de responsabilidade da **CONTRATADA** os ônus resultantes de quaisquer ações, demandas, custos e despesas decorrentes de danos causados por culpa ou dolo de qualquer de seus empregados, prepostos ou contratados.

**13.12** Obriga-se também a **CONTRATADA** por quaisquer responsabilidades decorrentes de ações judiciais, inclusive trabalhistas, que venham a ser atribuídas por força de Lei, relacionadas com o cumprimento do Contrato.

**13.13** O prazo para recolhimento das multas estabelecidas neste item será de até 05 (cinco) dias úteis a contar da data da notificação.

**13.13.1** No caso de atraso no recolhimento das multas, deverá ser procedida a atualização do seu valor, mediante uso da fórmula apresentada na condição do **subitem 9.11**.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DA RESCISÃO**

**14.1** A inexecução total ou parcial do Contrato enseja a sua rescisão.

**14.2** A rescisão do Contrato poderá ser:

- a)** Determinada por ato unilateral e escrito da Administração da **FEC**, notificando-se à **CONTRATADA** com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis contados da notificação formal, período em que a **CONTRATADA** poderá exercer o contraditório e sua defesa relativamente à rescisão contratual;
- b)** Amigável, por acordo entre as partes, caso haja conveniência para a Administração da **FEC**, reduzida a termo de processo administrativo;
- c)** Judicial, nos termos da legislação vigente.



**14.3** A rescisão administrativa ou amigável será precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente da **FEC**.

**14.4** Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo, ficando assegurados o contraditório e a ampla defesa.

**14.5** Constituem motivos para a rescisão deste Contrato:

- a) O não cumprimento ou o cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações ou prazos;
- b) Atraso injustificado no início da execução contratual;
- c) O desatendimento das determinações regulares do funcionário da **FEC** designado para acompanhar e fiscalizar a sua execução, assim como as de seus superiores;
- d) A decretação de falência ou a instauração de insolvência civil da **CONTRATADA**.
- e) A dissolução da sociedade da **CONTRATADA**;
- f) A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da **CONTRATADA**, que prejudique a execução do Contrato;
- g) Razões de interesse público, de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e determinadas pela máxima autoridade da esfera administrativa a que está subordinada a **FEC** e exaradas no processo administrativo a que se refere o Contrato;
- h) A suspensão da execução dos serviços, por ordem escrita da **FEC**, por prazo superior a 120 (cento e vinte) dias, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, ou, ainda, por repetidas suspensões que totalizem o mesmo prazo, independentemente do pagamento obrigatório de indenizações pelas sucessivas e contratualmente imprevistas desmobilizações e mobilizações e outras previstas, assegurado à

- CONTRATADA**, nesses casos, o direito de optar pela suspensão do cumprimento das obrigações assumidas até que seja normalizada a situação;
- i) O atraso superior a 90 (noventa) dias do pagamento devido pela **FEC** salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, assegurado à **CONTRATADA** o direito de optar pela suspensão do cumprimento de suas obrigações até que seja normalizada a situação;
  - j) A ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do Contrato;
  - k) Lentidão do seu cumprimento, levando a **FEC** comprovar a impossibilidade da perfeita execução contratual, nos prazos estipulados;
  - l) Paralisação da execução contratual sem justa causa e prévia comunicação à **FEC**;
  - m) Subcontratação total ou parcial do seu objeto, a associação da **CONTRATADA** com outrem, cessão ou transferência, total ou parcial, bem como fusão, cisão ou incorporação, não admitidas neste Contrato.

**14.6** A rescisão do Contrato acarretará, independentemente de qualquer procedimento judicial ou extrajudicial por parte da **FEC**, a retenção dos créditos decorrentes do Contrato, limitada ao valor dos prejuízos causados, além das sanções previstas neste Instrumento e em Lei, até a completa indenização dos danos.

**14.7** A **FEC** poderá rescindir o presente Contrato de pleno direito, mediante comunicação por escrito, no caso de ocorrência das hipóteses previstas no artigo 78, incisos I a XII e XVII e XVIII, da Lei nº 8.666/93, não cabendo à **CONTRATADA** o direito de qualquer ação ou reclamação com base em prejuízos ou lucros cessantes.

## CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DISPOSIÇÕES GERAIS

**15.1** A **CONTRATADA** não poderá ceder ou dar em garantia, a qualquer título, no todo ou em parte, os créditos futuros decorrentes deste Contrato, salvo mediante autorização prévia, por escrito, da **FEC**.

**15.2** Não valerá, como precedente ou novação, ou ainda, como renúncia aos direitos que a legislação e o presente Contrato asseguram a **FEC**, a tolerância, de sua parte, de eventuais infrações, cometidas pela **CONTRATADA**, a cláusulas e condições estabelecidas neste Instrumento Contratual.

## CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DO FORO

**16.1** O Foro do Município de Niterói, Estado do Rio de Janeiro, será o único competente para dirimir e julgar todas e quaisquer questões que possam vir a decorrer do presente, renunciando as Partes a qualquer outro, por mais privilegiado que possa vir a ser.

Para firmeza e por estarem, assim, justos e acordados, é firmado o presente Contrato, em 02 (duas) vias de igual teor e forma, assinadas pelos representantes legais das Partes, juntamente com duas testemunhas, para que surta seus jurídicos e legais efeitos.

Niterói, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2020.

\_\_\_\_\_  
**PELA FEC**

\_\_\_\_\_  
**PELA CONTRATADA**

**TESTEMUNHAS**

\_\_\_\_\_  
NOME:

\_\_\_\_\_  
NOME:

RG:

RG:

CPF:

CPF:



## SELEÇÃO PÚBLICA Nº 006/2020

### PROCESSO Nº 512992-9

#### ANEXO X

#### PERFIS DA EQUIPE

##### **1- Perfil dos Cargos:**

Todos os funcionários devem possuir capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, além de facilidade para se adaptar às normas e regulamentos estabelecidos.

##### **1.1. Perfil de Coordenador de Service Desk**

**Experiência Técnica:** Coordenação de equipe de suporte a usuários composta por mais de 10 (dez) profissionais, tendo como atribuições o monitoramento dos Acordos de Níveis de Serviço, elaboração e acompanhamento de relatórios gerenciais, recomendar o aperfeiçoamento dos serviços, destacar as necessidades de treinamento e formações dos usuários, acompanhar o desempenho da equipe, analisar incidentes e administrar os suprimentos e licenças de softwares. Experiência no suporte de Sistemas Operacionais Windows XP, Vista e superior, TCP/IP, Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint, Access, Outlook), Internet Explorer. Conhecimento de serviços de comunicação de dados, acesso à Internet e a Intranet, correio eletrônico, compartilhamento de arquivo e impressão, acesso a banco de dados e segurança da informação. Conhecimento em Hardware, visando o diagnóstico e acompanhamento da resolução dos problemas relacionados a Hardware. Capacidade de agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho. Capacidade de organização e liderança de equipe. Dinamismo para atuar com atendimento a usuários.



**Formação:** Nível médio completo.

**Tempo de Experiência:** Mínimo de 4 (quatro) anos atuando conforme experiência técnica descrita acima.

### **1.2. Perfil de Técnico de Suporte**

**Experiência Técnica:** Profundo conhecimento em Sistemas Operacionais Windows XP, Vista e superior, TCP/IP, Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint, Access, Outlook), Internet Explorer. Conhecimento de serviços de comunicação de dados, acesso à Internet/Intranet, correio eletrônico, compartilhamento de arquivo e impressão, acesso a banco de dados e segurança da informação. Conhecimento em Hardware, visando o diagnóstico e acompanhamento da resolução dos problemas relacionados a Hardware. Conhecimento em operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório. Conhecimento para substituição de suprimentos e kits de manutenção em equipamentos de TI em geral. Capacidade de agir com calma, educação, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho.

**Formação:** Nível médio completo.

**Tempo de Experiência:** Mínimo de 2 (dois) anos atuando no atendimento de informática aos usuários

### **1.3. Perfil de Administrador de Tecnologia da Informação**

**Experiência Técnica:** Sólida experiência em administração de projetos de TI em relação a testes de implementação, monitoramento, controle e operação no que diz respeito à área de Infraestrutura. Habilidades de comunicação verbal e escrita, incluindo documentação; Profundo conhecimento de redes LAN e WAN, protocolos TCP/IP, conhecimento de configuração e administração de equipamentos de rede (switches e



roteadores). Experiência no suporte a Serviços Web e Arquitetura Orientada de Serviços (SOA); Linux e sistemas operacionais Windows Server; administração de redes de dados; virtualização; cluster; serviços de correio eletrônico, políticas de segurança; políticas de backup; arquitetura web, incluindo setup de servidor, load balancing, reverse proxy, redes, instalação, segurança; processos de migração; banco de dados; e arquiteturas de armazenagem de rede (storages); consultoria da guarda de fitas e mídias, serviço (hardware e software) de backup. Conhecimento do SGBD Oracle. Conhecimento de Oracle Real Application Cluster, Oracle Fail Safe, Oracle Enterprise Manager. Conhecimento do SGBD SQL Server. Conhecimento SGBD MySQL.

**Formação:** Nível médio completo.

**Certificação:** Microsoft Certified Network Administrator ou equivalente, Linux Professional Institute - LPI, Oracle Certified Professional.

**Tempo de Experiência:** Mínimo de 4 (quatro) anos atuando conforme experiência técnica descrita acima.

**SELEÇÃO PÚBLICA Nº 006/2020**

**PROCESSO Nº 512992-9**

**ANEXO XI**

**ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO – ANS**

1. Níveis de serviço são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos entre a Contratante e a Contratada, com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados aos serviços contratados. Para mensurar esses fatores, serão utilizados indicadores relacionados à natureza e característica dos serviços contratados, para os quais são estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela Contratada.
2. Este item visa ao controle e a medição da qualidade dos serviços prestados pela Contratada junto ao ADDLabs. O resultado de sua aferição influencia o preço a ser pago referente à execução dos serviços.
3. Os indicadores de avaliação e respectivas metas foram definidos de acordo com a natureza e características de cada serviço e expressos em unidades de medida, como por exemplo: percentuais, tempo medido em horas, minutos ou segundos, números que expressam quantidades físicas, dias úteis e dias corridos.
4. A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviço será mensal, devendo a Contratada elaborar **Relatório Gerencial de Serviços**, em papel e em formato eletrônico, apresentando-o à Contratante até o sexto dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço.
5. Devem constar desse Relatório Gerencial, entre outras informações, os indicadores/metras de níveis de serviço alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual. O conteúdo detalhado e a forma do Relatório Gerencial serão definidos pelas partes.

6. A entrega dos relatórios mensais será condição necessária à atestação dos serviços pelo ADDLabs, para fins de pagamento das faturas.
7. O acordo de nível de serviço poderá ser revisto a cada 3 (três) meses, ou a pedido de uma das Partes, desde que devidamente justificado. Esta revisão deverá ser aprovada mediante aprovação da gerência do ADDLabs e pelo preposto da Contratada.
8. Os serviços serão medidos com base em indicadores e metas exigidas, referentes às atividades desenvolvidas no âmbito da execução contratual, conforme o **Acordo Do Nível De Serviços** descrito no **Anexo XI-B** observando os seguintes itens:
  - a) Os indicadores devem ser apurados do primeiro ao último dia de cada mês;
  - b) Os tempos de atendimento serão contados a partir do recebimento da solicitação do usuário/cliente. No caso da contagem em dias, a mesma será efetuada dia a dia, incluindo o primeiro e o último dia.
9. Esta revisão deverá ser aprovada pelo Gestor do Contrato do ADDLabs e pelo preposto da Contratada.
10. Mensalmente, a medição dos serviços prestados pela Contratada será confrontada com os indicadores do Acordo de Nível de Serviço aplicável a cada Perfil, sendo atribuído o respectivo fator. Cada fator será multiplicado pelo seu peso e calculado a média ponderada de todos os fatores. Esta média será utilizada na composição do preço mensal a ser pago pelo ADDLabs à Contratada.
11. Caso a medição mensal do serviço mostre que seu nível mínimo aceitável não foi atingido, serão aplicadas as sanções previstas, além da aplicação do respectivo fator de correção para o pagamento.
12. O **Acordo do Nível de Serviço** encontra-se descrito e detalhado no **Anexo XI-B**, que elenca os indicadores a serem considerados, como será medido ou demonstrado, o aceitável a ser cumprido, os níveis de ocorrência e seus respectivos fatores e pesos.





**SELEÇÃO PÚBLICA Nº 006/2020**

**PROCESSO Nº 512992-9**

**ANEXO XI-B**

**PLANILHA DE ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO – ANS**

**Este anexo encontra-se em arquivo separado deste Instrumento Convocatório.**

**SELEÇÃO PÚBLICA Nº 006/2020**

**PROCESSO Nº 512992-9**

**ANEXO XII**

**INVENTÁRIO DE ATIVOS - MICROINFORMÁTICA**

<b>EQUIPAMENTOS</b>	<b>RJ</b>
Estação de Trabalho	65
Impressora	8
Notebook	12

**1. Lista de Softwares Padrão das Estações de Trabalho:**

- a) Windows Seven Professional;
- b) Internet Explorer 8;
- c) Mozilla Firefox;
- d) Microsoft Office 2010;
- e) Microsoft Visual Studio 2010
- f) Adobe Acrobat Reader 8;
- g) Cute PDF;
- h) Média Player 11;
- i) Winrar;
- j) Real VNC;
- k) Antivirus.

**2. Quantidade aproximada de registros de incidentes por mês: 122 (cento e vinte e dois).**

**SELEÇÃO PÚBLICA Nº 006/2020**

**PROCESSO Nº 512992-9**

**ANEXO XIII**

**INVENTÁRIO DE ATIVOS – EQUIPAMENTOS DE REDE**

<b>ATIVO DE REDE</b>	<b>RJ</b>
Firewall	2
Roteador	1
Switch	7

- Quantidade de Vlans – 4 (quatro)
- Quantidade de links Wans – 1 (um)
- Quantidade de pontos de rede – 216 (duzentos e dezesseis)

**SELEÇÃO PÚBLICA Nº 006/2020**

**PROCESSO Nº 512992-9**

**ANEXO XIV**

**INVENTÁRIO DE ATIVOS – SERVIDORES DE REDE POR SO**

<b><u>SISTEMA OPERACIONAL</u></b>	<b><u>NITERÓI</u></b>
Windows Server 2003	4
Windows Server 2008	8
Windows Server 2012	6
Virtualização VMWare	4
Virtualização XenServer	5
Storage Dell	1
Linux Cluster	4
Linux Proxy	2
Linux (firewall)	2
Linux (Web)	2
Linux (Versionamento e Trac)	1
Linux (Mysql)	2
Linux (Web)	1



## **SELEÇÃO PÚBLICA Nº 006/2020**

### **PROCESSO Nº 512992-9**

#### **ANEXO XV**

### **INVENTÁRIO DE ATIVOS – SERVIÇOS COMPUTACIONAIS**

Considerar para cada serviço os ambientes de desenvolvimento, homologação, produção e contingência.

Os serviços podem estar em ambiente virtual.

- a)** Serviço de Banco de Dados Oracle;
- b)** Serviço de Banco de Dados SQL Server;
- c)** Serviço de DNS Externo Secundário;
- d)** Serviço de Impressão Windows;
- e)** Serviço de NTP par estação de trabalho;
- f)** Serviço de NTP para servidores de rede;
- g)** Serviço de Aplicação Web APACHE/TOMCAT;
- h)** Serviço de Aplicação Web da Internet;
- i)** Serviço de Atualização Automáticas WSUS;
- j)** Serviço de Cópias de Segurança – Backup ArcServe;
- k)** Serviço de Webmail;
- l)** Serviço de Controle de Pontos;
- m)** Serviço de Aplicação Web de Produção;
- n)** Serviço de Controle de Versão de Códigos Fontes;
- o)** Serviço de Monitoramento NAGIOS;
- p)** Serviço de Monitoramento MRTG;
- q)** Serviço de Monitoramento RRDTOOLS;

- r) Serviço de Monitoramento ZABBIX;
- s) Serviço de Gerenciamento de Armazenamento;
- t) Serviço de Alocação de Endereços de Rede DHCP;
- u) Serviço de Resolução de Nomes WINS;
- v) Serviço de Gerenciamento dos switches;
- w) Serviço de Auditoria;
- x) Serviço de Acesso à Internet Proxy SQUID;
- y) Serviço de Controle de Acesso SARG;
- z) Serviço de Relatório de Acesso WEBANALYZER;
- aa) Serviço de Controle de AntiSpam;
- bb) Serviço de Comunicação WAN;
- cc) Serviço de Comunicação Internet;
- dd) Serviço de Comunicação LAN.



## SELEÇÃO PÚBLICA Nº 006/2020

### PROCESSO Nº 512992-9

#### ANEXO XVI

#### TERMO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

Pelo presente Termo de Sigilo e Confidencialidade, relativo ao Contrato nº \_\_\_\_\_, firmado entre \_\_\_\_\_ e a Fundação de Apoio Institucional à UFF Euclides da Cunha, **considerando** que a confidencialidade é imprescindível para a realização das ações previstas, além de ser um meio capaz de impedir que terceiros se apoderem de forma ilegítima da intelectualidade gerada nesta instituição;

**Considerando** que a Fundação Euclides da Cunha de Apoio Institucional à Universidade Federal Fluminense – UFF espera contar com a receptividade e o apoio dos profissionais e demais interessados para efetivar a implementação do Termo de Sigilo e Confidencialidade e impedir que terceiros façam uso indevido de possíveis resultados e informações gerados na implementação das atividades integrantes do Contrato, que são conceituadas como segredo;

**Considerando** que \_\_\_\_\_ (nome da empresa), ao celebrar o Contrato de Prestação de Serviços, neste ato concorda a se compromete a:

1. Manter em sigilo todas as informações e/ou materiais, que tenham sido obtidos da outra parte, verbal ou por escrito, ou qualquer outra forma, sendo a partir de agora denominadas como “informação” e usá-las exclusivamente para avaliação e execução do Contrato;

- a. O termo “informação” abrange toda informação escrita, verbal ou apresentada de outro modo tangível ou intangível, inclusive por meio de mídias digitais, especialmente relativas a informações administrativas, operacionais e técnicas, especificações e quaisquer outras informações relativas ao objeto do presente.
2. Não fazer uso da informação de nenhuma maneira, nem a qualquer tempo, exceto para os propósitos indicados no Contrato. Não divulgá-la a qualquer pessoa sem autorização;
3. Em nenhum momento, direta ou indiretamente, tomar posse ou reclamar qualquer direito legal, seja por meio de solicitação de patente ou pelo uso de produtos ou processos derivados ou baseados na “informação”;
4. Sem prejuízo às suas obrigações, conforme o presente Acordo, retornar à outra parte, imediatamente após o término do contrato ou após solicitação, todos os documentos contendo a “informação”, ou qualquer outro material, incluindo cópias, fotos e extratos obtidos durante ou depois, não explorar ou usar a “informação” para qualquer propósito;
5. Não apresentar a “informação”, parcial ou integralmente, a nenhuma outra terceira parte, sem o consentimento, por escrito, da parte que a divulgou;
6. Não reproduzir ou divulgar qualquer tipo de “informação” a que tenha tido acesso ou conhecimento, seja desse ou de outros contratos vinculados a Fundação Euclides da Cunha de Apoio Institucional a Universidade Federal Fluminense;
7. Não reproduzir a “informação” obtida sem a permissão expressa da parte que a divulgou.





O descumprimento de quaisquer cláusulas e condições desse Instrumento implicará em responsabilidade civil e criminal dos que estiverem envolvidos na violação das regras de sigilo e confidencialidade de informações acima estabelecidas.

E, por estar assim de acordo, assino o presente Termo.

Niterói \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2020

---

Assinatura

Nome (legível):

RG:



**SELEÇÃO PÚBLICA Nº 006/2020**

**PROCESSO Nº 512992-9**

**ANEXO IX**

**DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE TRABALHO ESCRAVO OU FORÇADO E  
MÃO DE OBRA INFANTIL**

\_\_\_\_\_,  
CNPJ \_\_\_\_\_, por seu representante legal que esta assina,  
**DECLARA**, sob as penas da Lei, não empregar e/ou utilizar trabalho escravo ou forçado e mão de obra infantil, bem como não contratar e/ou manter relações com quaisquer outras empresas (parceiros, fornecedores e/ou subcontratados) que utilizem, explorem e/ou por qualquer meio ou forma empreguem o trabalho infantil nos termos previstos no Estatuto da Criança e do Adolescente, conforme disposições da Lei n.º 8.069/90 e demais normas legais e/ou regulamentares em vigor.

Niterói \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2020.

\_\_\_\_\_  
Assinatura

Nome (legível):

RG: