



Avenida Graça Aranha 35, Centro, Rio de Janeiro/RJ - CEP 20030-002
Telefones: (21) 3037-6001 ou (21) 3037-6002 - www.ancine.gov.br

TERMO DE REFERÊNCIA

PROCESSO Nº 01416.008543/2020-16

Termo de Referência

Contratação de Solução de Acesso e Suporte Remoto

Histórico de Revisões

Data	Versão	Descrição	Autor
04/03/2021	1.0	Finalização da primeira versão do documento	Daniel Ferreira Pinto Bezerra da Silva
05/07/2021	2.0	Revisão do documento após pregão fracassado. Adicionados os itens 2.6 e subitens no APENDICE I (Especificações) para que os fornecedores tenham referências dos softwares que atendem às especificações. Retirado item 7.9.15.	Daniel Ferreira Pinto Bezerra da Silva

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação da ferramenta de acesso e suporte remoto.

2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC

2.1. Trata-se da Contratação por subscrição anual de ferramenta de acesso e suporte remoto à computadores da Ancine conforme condições e especificações descritas neste Termo de Referência.

2.2. Serão contratadas licenças para 9 técnicos de suporte prestarem assistência remota.

2.3. Bens e serviços que compõem a solução

Item	Descrição	CATSER	Medida	Quantidade
1	Software de Acesso e Suporte Remoto	26077	Licença	9

2.4. Nos termos do inciso I do art. 48 da Lei Complementar nº 123, de 2006, com a redação dada pela Lei Complementar nº 147, de 2014, a administração pública deverá realizar processo licitatório destinado exclusivamente à participação de microempresas e empresas de pequeno porte nos itens de contratação cujo valor seja de até R\$ 80.000,00, o que se enquadra em todos os itens desta contratação.

2.5. As especificações técnicas de cada item estão detalhadas no APÊNDICE I deste Termo de Referência, com referências de softwares compatíveis.

3. JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

3.1. Contextualização e Justificativa da Contratação

3.1.1. Em face do atual contexto pandêmico, com grande parte do efetivo da ANCINE em regime de teletrabalho o modelo de suporte técnico de TIC mudou drasticamente de atendimentos presenciais para atendimentos remotos;

3.1.2. A ANCINE não dispõe de licenças de software de acesso remoto aos microcomputadores corporativos utilizados fora da rede institucional e, para atender as diversas solicitações de suporte, utilizou-se temporariamente o software Zoho, que liberou licenças gratuitas do programa até 01/11/2020;

3.1.3. Neste íterim o Governo Federal publicou a Instrução Normativa nº 65, de 30 de julho de 2020, que regulamenta o teletrabalho;

3.1.4. Devido a estes fatos, faz-se necessária a contratação de licenças de acesso e suporte remoto, uma vez que parte do corpo de servidores da ANCINE trabalhará fora das dependências da agência, mesmo após a pandemia de COVID-19.

3.2. Alinhamento aos Instrumentos de Planejamento Institucionais

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS <2017-2020>	
ID	Objetivos Estratégicos
1	Ampliar e Manter Soluções de Tecnologia da Informação.

ALINHAMENTO AO PDTIC <2021-2022>	
ID	Ação do PDTIC
1	Licenças de Acesso Remoto às Estações de Trabalho (ID GC_G1 PDTIC)

ALINHAMENTO AO PAC 2021	
Item	Descrição
181	Aquisição de Licenças de Acesso Remoto às Estações de Trabalho.

ALINHAMENTO À ESTRATÉGIA DE GOVERNO DIGITAL 2020-2022	
Princípio	Objetivo(s)
Eficiente	Otimização das infraestruturas de Tecnologia da informação.

ALINHAMENTO À PLATAFORMA DE CIDADANIA DIGITAL	
Item	Descrição
N/A	Não se aplica.

3.3. Estimativa da demanda

3.3.1. A Ancine tem no total 650 estações de trabalho e 68 notebooks em uso;

3.3.2. Considerando os números acima, cerca de 150 (este número tende a aumentar) estações de trabalho atualmente estão fora do escritório, na casa dos usuários. Os notebooks, por concepção, não têm instalação fixa;

3.3.3. Em que pese a quantidade de equipamentos, a Ancine busca a aquisição de licenças somente para a quantidade necessária de técnicos de suporte, independentemente da quantidade de equipamentos a serem acessados;

3.3.4. Atualmente, na Ancine, existem 5 técnicos de suporte e 2 analistas de suporte prestando serviços através do contrato 11/2018. Porém, durante a pandemia da covid19, a empresa contratada retirou do contrato 2 técnicos de suporte, quantidade que deve ser preenchida novamente após este período;

3.3.5. Portanto, serão necessárias **9 licenças** de suporte remoto

3.4. **Parcelamento da Solução de TIC**

3.4.1. Uma vez que somente 1 (um) objeto será contratado a Solução será contratada em lote único;

3.4.2. Ademais, há previsão que todas as 9 licenças sejam utilizadas ainda no primeiro ano do contrato, o que afasta a possibilidade de compra parcelada.

3.5. **Resultados e Benefícios a Serem Alcançados**

3.5.1. Suporte remoto a usuários em regime de teletrabalho;

3.5.1.1. Prestar plenamente o atendimento técnico independentemente da localização dos bens de TI;

3.5.1.2. Preparar o ambiente de TI para o teletrabalho.

4. **ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

4.1. **Requisitos de Negócio**

4.1.1. Prestar suporte técnico remoto aos servidores e colaboradores que estão em regime de teletrabalho e utilizam estações de trabalho corporativas.

4.2. **Requisitos de Capacitação**

4.2.1. Não se aplica a esta contratação.

4.3. **Requisitos Legais**

4.3.1. Em atendimento às diretrizes da Lei nº 12.305/2010, que institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos, o fabricante do equipamento ofertado deverá possuir sistema de responsabilidade pelo mecanismo de logística reversa sem custo à ANCINE e ser na modalidade on-site. Deverá ser apresentada carta do fabricante do equipamento ofertado com todo o procedimento a ser realizado e responsabilizando-se, pela logística de coleta, reciclagem e correta destinação dos resíduos sólidos.

4.3.2. Aplicação do Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010, que “Regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela Administração Pública Federal, direta ou indireta, pelas fundações instituídas ou mantidas pelo Poder Público e pelas demais organizações sob o controle direto ou indireto da União”.

4.3.3. Na forma do art. 3º, inciso III, do Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010, a CONTRATADA deverá apresentar no momento da entrega do objeto, a comprovação da origem dos bens importados oferecidos e da quitação dos tributos de importação a eles referentes.

4.3.4. Devem ser observados, também, os seguintes normativos:

4.3.4.1. Portaria Interministerial MP/MC/MD Nº 141 DE 02/05/2014 e o Decreto nº 8.135, de 4 de novembro de 2013;

4.3.4.2. Lei nº 8.666/93;

4.3.4.3. Decreto nº 10.024 de 20/09/19;

4.3.4.4. Lei nº 10.520/2002;

4.3.4.5. Lei nº 13.709, de 14/08/2018;

4.4. **Requisitos de Manutenção**

4.4.1. A Contratada deverá prestar suporte à ferramenta durante toda a duração do contrato, por meio de telefone, website ou e-mail.

4.5. **Requisitos Temporais**

4.5.1. O contrato terá duração de 12(doze) meses, podendo ser prorrogado por períodos iguais e sucessivos até o limite de 48 meses.

4.6. **Requisitos de Segurança**

4.6.1. Pela natureza da atividade da ANCINE, os serviços deverão propiciar segurança dos dados. As soluções contratadas não deverão fornecer acesso externo não autorizado aos dados da CONTRATANTE

4.6.2. Todas as informações, imagens, aplicativos e documentos providos pela CONTRATANTE ou oriundos das informações que forem propriedade da CONTRATANTE que forem manuseados e utilizados, são de propriedade da CONTRATANTE, não podendo ser repassadas, copiadas, alteradas ou absorvidas na relação de bens da CONTRATADA, bem como, de seus executores, sem expressa autorização da CONTRATANTE.

4.6.3. Será considerado ilícito a divulgação, o repasse ou utilização indevida de informações, bem como dos documentos, imagens, gravações e informações utilizados durante a prestação dos serviços.

4.6.4. A CONTRATADA obriga-se a dar ciência à CONTRATANTE, imediatamente e por escrito, sobre qualquer anormalidade que verificar na prestação dos serviços.

4.6.5. Todas as informações obtidas ou extraídas pela CONTRATADA quando da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada qualquer reprodução, utilização ou divulgação a terceiros, devendo a CONTRATADA zelar por si e por seus sócios, empregados e subcontratados pela manutenção do sigilo absoluto sobre os dados, informações, documentos, especificações técnicas e comerciais de que eventualmente tenham conhecimento ou acesso em razão dos serviços executados.

4.7. **Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais**

4.7.1. Aplicação da Instrução Normativa SLTI/MP nº 01, de 19 de janeiro de 2010 - Dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional.

4.7.2. Os produtos que serão adquiridos neste certame licitatório deverão, no que couber, atender ao disposto no art. 5º, incisos III e IV.

4.7.3. Na forma do parágrafo 1º, deverá ser apresentado certificado emitido por instituição pública oficial ou instituição credenciada, ou por qualquer outro meio de prova que ateste que o bem fornecido atende aos requisitos de sustentabilidade ambiental.

4.7.4. Em atendimento as regulamentações oficiais, é necessário abordar critérios de sustentabilidade conforme:

4.7.4.1. O Decreto nº 7.746 de 5 de junho de 2012 regulamenta o art. 3º. da Lei no 8.666, de 21 de junho de 1993, para estabelecer critérios, práticas e diretrizes para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável nas contratações realizadas pela administração pública federal, e institui a Comissão Interministerial de Sustentabilidade na Administração Pública – CISAP.

4.7.4.2. A instrução normativa MPOG nº 1, de 19 de janeiro de 2010, que dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências.

4.7.4.3. Desta forma, vislumbra-se que:

4.7.4.4. Seja dada preferência à aquisição de produtos constituídos no todo ou em parte por materiais reciclados, atóxicos, biodegradáveis, conforme ABNT NBR – 15.448-1 e 15.448-2;

4.7.4.5. Os objetos sejam, preferencialmente, acondicionados em embalagem individual adequada, com o menor volume possível, que utilize materiais recicláveis, de forma a garantir a máxima proteção durante o transporte e o armazenamento e;

4.7.4.6. Os equipamentos não deverão conter substâncias perigosas em concentração acima da recomendada na diretiva RoHS (Restriction of Certain Hazardous Substances), tais como mercúrio (Hg), chumbo (Pb), cromo hexavalente (Cr(VI)), cádmio (Cd), bifênil-polibromados (PBBs), éteres difênil-polibromados (PBDEs).

4.7.4.7. A comprovação do disposto acima, quando solicitada, será feita mediante apresentação de certificação emitida por instituição pública oficial ou instituição credenciada, ou por qualquer outro meio que informe que o bem fornecido cumpre com a exigência.

4.7.4.8. Caso solicitado e especificado pela ANCINE, a CONTRATADA deverá recolher os materiais e embalagens descartados após a instalação do equipamento.

4.7.4.9. usem-se produtos de limpeza e conservação de superfícies e objetos inanimados que obedeçam às classificações e especificações determinadas pela ANVISA;

4.7.4.10. adotem-se medidas para evitar o desperdício de água tratada, conforme instituído no Decreto nº 48.138, de 8 de outubro de 2003;

4.7.4.11. observe-se a Resolução CONAMA nº 20, de 7 de dezembro de 1994, quanto aos equipamentos de limpeza que gerem ruído no seu funcionamento;

4.7.4.12. forneça aos empregados os equipamentos de segurança que se fizerem necessários, para a execução de serviços;

4.7.4.13. realize um programa interno de treinamento de seus empregados, nos três primeiros meses de execução contratual, para redução de consumo de energia elétrica, de consumo de água e redução de produção de resíduos sólidos, observadas as normas ambientais vigentes;

4.7.4.14. realize a separação dos resíduos recicláveis descartados pelos órgãos e entidades da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional, na fonte geradora, e a sua destinação às associações e cooperativas dos catadores de materiais recicláveis, que será procedida pela coleta seletiva do papel para reciclagem, quando couber, nos termos da IN/MARE nº 6, de 3 de novembro de 1995 e do Decreto nº 5.940, de 25 de outubro de 2006;

4.7.4.15. respeite as Normas Brasileiras – NBR publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre resíduos sólidos; e

4.7.4.16. preveja a destinação ambiental adequada das pilhas e baterias usadas ou inservíveis, segundo disposto na Resolução CONAMA nº 257, de 30 de junho de 1999.

4.8. **Requisitos de Arquitetura Tecnológica**

4.8.1. A aplicação deverá utilizar o modelo Software as a Service (Software como Serviço), ou seja, sem necessidade de instalação de servidores de rede na Ancine para seu funcionamento.

4.9. **Requisitos de Projeto e de Implementação**

4.9.1. Caso haja necessidade de instalação de agente/cliente nos microcomputadores que serão acessados remotamente, esta instalação deverá ocorrer centralizadamente e em lote e com apoio total da CONTRATADA.

4.10. **Requisitos de Implantação**

4.10.1. Caso haja necessidade de instalação de agente/cliente nos computadores que serão acessados remotamente, deverá existir opção de instalação em lote.

4.11. **Requisitos de Garantia**

4.11.1. A CONTRATADA deverá contar com sistema de abertura de suporte por telefone, e-mail ou pela internet durante o horário de funcionamento da ANCINE (segunda à sexta, de 9 às 18h).

4.12. **Requisitos de Experiência Profissional**

4.12.1. Não se aplica.

4.13. **Requisitos de Formação da Equipe**

4.13.1. Não se aplica.

4.14. **Requisitos de Metodologia de Trabalho**

4.14.1. Não se aplica.

4.15. **Requisitos de Segurança da Informação**

4.15.1. Deve ser observado o Decreto nº 9.637, de 26 de Dezembro de 2018 e a Lei 13709/2018.

4.16. **Outros Requisitos Aplicáveis**

4.16.1. Não se aplica.

5. RESPONSABILIDADES

5.1. Deveres e responsabilidades da CONTRATANTE

5.1.1. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;

5.1.2. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência ou Projeto Básico;

5.1.3. Receber o objeto fornecido pela contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;

5.1.4. Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;

5.1.5. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;

5.1.6. Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da Contratada, através de comissão/servidor especialmente designado;

5.1.7. Comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;

5.1.8. Comunicar à contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no objeto fornecido, para que seja substituído, reparado ou corrigido;

5.1.9. Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte da contratada, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;

5.1.10. Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, pertençam à Administração; e

5.1.11. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela Contratada com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente Termo de Contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da Contratada, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

5.2. Deveres e responsabilidades da CONTRATADA

5.2.1. Indicar formalmente preposto apto a representá-lo junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;

5.2.2. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;

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

5.2.4. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;

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

5.2.6. Quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;

5.2.7. Quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;

5.2.8. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração;

5.2.9. Efetuar a entrega do objeto em perfeitas condições, conforme especificações, prazo e local constantes no Termo de Referência e seus anexos, acompanhado da respectiva nota fiscal, na qual constarão as indicações referentes a: marca, fabricante, modelo, procedência e prazo de garantia ou validade;

5.2.10. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com os artigos 12, 13 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990);

5.2.11. Comunicar à Contratante, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data da entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação;

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

6.1. Rotinas de Execução

6.1.1. Após a assinatura do contrato, a CONTRATADA tem até 15 dias corridos para disponibilizar a solução de acesso e suporte remoto;

6.1.1.1. Durante este período será marcada uma reunião inicial para apresentação da Ferramenta, instruções de implementação e, se for necessário, definição de estratégias de implantação;

6.1.2. Caso seja necessária a instalação de agente/cliente nos microcomputadores alvo de acesso remoto, a CONTRATADA tem até 30 dias corridos para apresentar plano completo de implantação nestes equipamentos.

6.2. Quantidade mínima de bens ou serviços para comparação e controle

6.2.1. Não se aplica.

6.3. Mecanismos formais de comunicação

6.3.1. A CONTRATADA (ou fabricante do software) deverá dispor de número de telefone fixo ou móvel ou 0800, e-mail ou sítio na internet para abertura de chamado e solicitação de suporte técnico, sem custos adicionais à ANCINE.

6.4. Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

6.4.1. A Contratada deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo Contratante a tais documentos.

6.5. Subcontratação

6.5.1. Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.1. Critérios de Aceitação

7.1.1. O prazo de disponibilização da solução é de 15 dias corridos, contados da assinatura do contrato;

7.1.2. Caso a data da entrega recaia em dia não útil, a data limite para entregar o objeto ficará prorrogada para o primeiro dia útil seguinte;

7.1.3. Caso se veja impossibilitada de cumprir com o prazo estipulado no item anterior, a empresa Contratada deverá, por escrito e com antecedência mínima de 24 horas antes de expirado o prazo, solicitar prorrogação do prazo e apresentar justificativas;

7.1.4. O pedido de prorrogação, com indicação do novo prazo, quando for o caso, deverá ser encaminhado à fiscalização da Contratante, que poderá, de modo justificado, acolher ou não o pedido;

7.1.5. Caso seja necessária a instalação de agente/cliente nos microcomputadores alvo de acesso remoto, a CONTRATADA tem até 30 dias corridos para apresentar plano completo de implantação nestes equipamentos;

7.1.6. A solução (e a estratégia de implantação, se necessária) será recebida provisoriamente no prazo de 5 (cinco) dias, pelo(a) responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta;

7.1.7. A solução (e a estratégia de implantação, se necessária) poderá ser rejeitada, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser substituídos no prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar da notificação da contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades;

7.1.8. A solução (e a estratégia de implantação, se necessária) será recebida definitivamente no prazo de 15 (quinze) dias, contados do recebimento provisório, após a verificação da qualidade e quantidade do material e consequente aceitação mediante termo circunstanciado;

7.1.9. Em caso de necessidade de plano completo de implantação, este será validado pela CONTRATANTE e só após essa validação positiva poderá ser emitido Termo de Recebimento Definitivo;

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

7.1.11. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

7.2. Procedimentos de Teste e Inspeção

7.3. Nos termos do art. 67 Lei nº 8.666, de 1993, será designado representante para acompanhar e fiscalizar a entrega dos bens, anotando em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução e determinando o que for necessário à regularização de falhas ou defeitos observados.

7.4. O recebimento de material de valor superior a R\$ 176.000,00 (cento e setenta e seis mil reais) será confiado a uma comissão de, no mínimo, 3 (três) membros, designados pela autoridade competente.

7.5. A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas ou vícios redibitórios, e, na ocorrência desta, não implica em coresponsabilidade da Administração ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

7.6. O representante da Administração anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos funcionários eventualmente envolvidos, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

7.6.1. O Termo de Recebimento Provisório será emitido após conferência meramente quantitativa dos bens entregues.

7.7. Níveis Mínimos de Serviço Exigidos

IDS – INDICADOR DE DISPONIBILIDADE DE SISTEMA	
Tópico	Descrição
Finalidade	Medir o tempo de disponibilidade do sistema.
Meta a cumprir	IDS > = 95% A meta definida visa garantir a disponibilidade para uso do sistema.
Instrumento de medição	Através das ferramentas disponíveis para a gestão de disponibilidade da CONTRATADA e da CONTRATANTE (Zabbix).
Forma de acompanhamento	Verificação de gráficos e relatórios de disponibilidade.
Periodicidade	Mensalmente.
Mecanismo de Cálculo (métrica)	$IDS = [Disponibilidade \text{ em horas do sistema} / Quantidade \text{ mensal de horas (730)}] / 100$
Observações	Para medir a disponibilidade da ferramenta será computado o regime 24 horas por dia e 7 dias por semana, pois podem haver atendimentos remotos emergenciais fora do horário padrão.
Início de Vigência	A partir da data de aceite do Termo de Recebimento Definitivo.
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Para valores do indicador IDS: De 90 a 94,99% – Glosa de 0,25% sobre o valor mensal da contratação; De 80 a 89,99% – Glosa de 2% sobre o valor mensal da contratação; De 70 a 79,99% – Glosa de 5% sobre o valor mensal da contratação; Abaixo de 69,99% – Glosa de 15% sobre o valor mensal da contratação;

7.8. Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

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

7.8.1.1. inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;

7.8.1.2. ensejar o retardamento da execução do objeto;

7.8.1.3. falhar ou fraudar na execução do contrato;

7.8.1.4. comportar-se de modo inidôneo;

7.8.1.5. cometer fraude fiscal;

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

7.8.2.1. Advertência, por faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízos significativos para a Contratante;

- 7.8.2.2. Multa moratória de 0,1% (dez décimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 15 (quinze) dias;
- 7.8.2.3. Multa compensatória de 3% (três por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total do objeto;
- 7.8.2.4. Em caso de inexecução parcial, a multa compensatória, no mesmo percentual do subitem acima, será aplicada de forma proporcional à obrigação inadimplida;
- 7.8.2.5. Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos;
- 7.8.2.6. Impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União com o conseqüente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos;
- 7.8.2.7. A Sanção de impedimento de licitar e contratar prevista neste subitem também é aplicável em quaisquer das hipóteses previstas como infração administrativa no subitem 7.8.2 deste Termo de Referência.
- 7.8.2.8. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a Contratante pelos prejuízos causados;
- 7.8.3. As sanções previstas nos subitens 7.8.3.1, 7.8.3.5, 7.8.3.6 e 7.8.3.7 poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.
- 7.8.4. Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, as empresas ou profissionais que:
- 7.8.4.1. Tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- 7.8.4.2. Tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;
- 7.8.4.3. Demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.
- 7.8.5. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à Contratada, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente a Lei nº 9.784, de 1999.
- 7.8.6. As multas devidas e/ou prejuízos causados à Contratante serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor da União, ou deduzidos da garantia, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa da União e cobrados judicialmente.
- 7.8.6.1. Caso a Contratante determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 15 (quinze) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.
- 7.8.7. Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta do licitante, a União ou Entidade poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil.
- 7.8.8. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.
- 7.8.9. Se, durante o processo de aplicação de penalidade, se houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização - PAR.
- 7.8.10. A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.
- 7.8.11. O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública Federal resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.
- 7.8.12. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

7.9. Do Pagamento

- 7.9.1. O pagamento será efetuado pela CONTRATANTE no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados da apresentação da Nota Fiscal/Fatura contendo o detalhamento dos serviços executados, através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado;
- 7.9.2. A apresentação da Nota Fiscal/Fatura deverá ocorrer no prazo de 5 (cinco) dias, contado da data final do período de adimplimento da parcela da contratação a que aquela se referir;
- 7.9.3. A Nota Fiscal/Fatura de Serviço emitida deverá conter apenas os itens fornecidos ou serviços efetivamente executados e atestados pela Fiscalização da CONTRATANTE;
- 7.9.3.1. Os pagamentos decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 24 da Lei 8.666, de 1993, deverão ser efetuados no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados da data da apresentação da Nota Fiscal, nos termos do art. 5º, § 3º, da Lei nº 8.666, de 1993.
- 7.9.4. Considera-se ocorrido o recebimento da nota fiscal ou fatura no momento em que o órgão contratante atestar a execução do objeto do contrato.
- 7.9.5. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos

oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei nº 8.666, de 1993.

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

7.9.6. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como, por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante.

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

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

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

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

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

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

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

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

7.9.14. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

7.9.14.1. A Contratada regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

7.9.15. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira, e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até o 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 a aplicação da seguinte fórmula:

$$EM = I \times N \times VP, \text{ sendo:}$$

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela a ser paga.

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

$I = (TX) I =$	$\frac{(6 / 100)}{365}$	$I = 0,00016438$ $TX = \text{Percentual da taxa anual} = 6\%$
----------------	-------------------------	--

8. ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO

8.1. Custo estimado da contratação:

Item	Descrição	CATSER	Medida	Quantidade	Valor Máximo Unitário Mensal	Valor Máximo Total Anual
	Software de Acesso e Suporte Remoto	26077	Licença	9	R\$ 4.816,03	R\$ 57.792,43

9. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

9.1. Serão utilizados recursos consignados do Orçamento da ANCINE de 2021.

9.1.1. No caso de renovações, serão utilizados recursos consignados do Orçamento ANCINE de cada ano a ser renovado.

10. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

10.1. O contrato vigorará por 12 (doze) meses, contados a partir da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado por períodos iguais e sucessivos, limitado a 48 (quarenta e oito) meses, desde que haja preços e condições mais vantajosas para a Administração, nos termos do Inciso II, Art. 57, da Lei nº 8.666, de 1993.

10.2. A prorrogação do contrato dependerá da verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, acompanhada de a realização de pesquisa de mercado que demonstre a vantajosidade dos preços contratados para a Administração.

11. DO REAJUSTE DE PREÇOS

11.1. Os preços são fixos e irrevogáveis no prazo de um ano contado da data limite para a apresentação das propostas.

11.2. Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da contratada, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, aplicando-se o índice ICTI/YPEA exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

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

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

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

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

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

11.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

12. DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

12.1. Regime, Tipo e Modalidade da Licitação

12.1.1. O regime da execução dos contratos é o de Empreitada Por Preço Unitário, e o tipo e critério de julgamento da licitação é o de Menor Valor Unitário por Item para a seleção da proposta mais vantajosa, utilizado para compras e serviços de modo geral e para contratação de bens e serviços de informática.

12.1.2. Esta licitação deve ser realizada na modalidade de Pregão, preferencialmente na sua forma eletrônica, com julgamento pelo critério de Menor Preço.

12.1.3. A fundamentação pauta-se na premissa que a contratação de serviços baseia-se em padrões de desempenho e qualidade claramente definidos no Termo de Referência, havendo diversos fornecedores capazes de prestá-los. Caracterizando-se como “bem comum” conforme Art. 9º, §2º do Decreto 7.174/2010.

12.2. Justificativa para a Aplicação do Direito de Preferência e Margens de Preferência

12.2.1. Não há, no momento, decretos vigentes que estabeleçam margens de preferência.

12.3. Critérios de Qualificação Técnica para a Habilitação

12.3.1. Atestado(s), fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m) que a licitante já forneceu ou fornece, satisfatoriamente, bens e/ou serviços compatíveis com o objeto da presente licitação, em quantidade de pelo menos 50% do solicitado para cada item, cuja entrega ocorreu dentro do prazo, contendo informações que permitam estabelecer, por proximidade de características técnicas e quantitativas, comparação entre o objeto deste Termo de Referência e àquele fornecido.

12.3.1.1. Não será aceito certificado e/ou atestado emitido pela própria licitante.

12.3.2. Admitir-se-á a soma de atestados de capacidade técnica para a comprovação do quantitativo especificado no item anterior.

12.4. Requisitos de Capacidade e Experiência para assinatura do contrato

12.4.1. Não se aplica.

13. DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO E DA APROVAÇÃO

13.1. A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pela Portaria SGI N.º 8-E, de 07 de Janeiro de 2021 ([1867054](#)).

13.2. Conforme o §6º do art. 12 da IN SGD/ME nº 01, de 2019, o Termo de Referência será assinado pela Equipe de Planejamento da Contratação e pela autoridade máxima da Área de TIC e aprovado pela autoridade competente.

<p>_____ Integrante Requisitante <i>João Carlos Levy Argel</i></p>	<p>_____ Integrante Técnico <i>Daniel Ferreira Pinto Bezerra da Silva</i></p>	<p>_____ Integrante Administrativo <i>Mauro Simas Augusto Lima</i></p>
--	---	--

<i>Coordenador de Serviços e Suporte a Us</i> 549667	<i>Técnico Administrativo</i> 1986913	<i>Analista Administrativo</i> 1869340
---	--	---

AUTORIDADE MÁXIMA DA ÁREA DE TIC
(OU AUTORIDADE SUPERIOR, SE APLICÁVEL – § 3º do art. 11)

Bruno Schneider
Matrícula/SIAPE: 1549667

Aprovo,

AUTORIDADE COMPETENTE

Eduardo Fonseca de Moraes
Secretário de Gestão Interna
Matrícula/SIAPE: 1905218



Documento assinado eletronicamente por **Daniel Ferreira Pinto Bezerra Da Silva, Analista Técnico - CCT IV**, em 06/07/2021, às 16:54, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 11 da RDC/ANCINE nº 66 de 1º de outubro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **João Carlos Levy Argel, Coordenador(a)**, em 06/07/2021, às 16:55, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 11 da RDC/ANCINE nº 66 de 1º de outubro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **Mauro Simas, Coordenador(a)**, em 07/07/2021, às 11:53, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 11 da RDC/ANCINE nº 66 de 1º de outubro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **Eduardo Fonseca de Moraes, Secretário de Gestão Interna**, em 07/07/2021, às 13:14, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 11 da RDC/ANCINE nº 66 de 1º de outubro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **Bruno Schneider, Gerente de Tecnologia da Informação**, em 07/07/2021, às 13:32, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 11 da RDC/ANCINE nº 66 de 1º de outubro de 2015.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.ancine.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **2031543** e o código CRC **8624D6F5**.

APÊNDICE I

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

1. REQUISITOS GERAIS PARA O FORNECIMENTO DOS BENS

1.1. Todas as capacidades são especificadas em seu requisito mínimo, podendo ser entregue capacidade superior. Todos os requisitos de compatibilidade devem garantir a efetiva aderência do objeto às versões especificadas e as superiores.

1.2. **Garantia e Assistência Técnica**

1.2.1. Garantia técnica e de atualizações de 12 (doze) meses, a contar da data de emissão do Termo de Recebimento Definitivo;

1.2.2. Serviço de suporte técnico pelo período mínimo de 12 (doze) meses, através de consultas por número de telefone fixo ou móvel ou 0800, e-mail ou sítio na internet ilimitado durante a vigência da licença.

2. ITEM 1: Software de Acesso e Suporte Remoto

2.1. O software a ser fornecido deve estar em sua última versão, à data da assinatura do contrato;

2.2. O tipo de licença é subscrição, por 12 (doze) meses;

2.3. Os softwares devem ter suporte ao idioma Português do Brasil;

2.4. Os softwares devem ser compatíveis com os seguintes Sistemas Operacionais:

2.4.1. Microsoft Windows 10 Professional 32 bits;

2.4.2. Microsoft Windows 10 Professional 64 bits.

2.5. O software deve:

2.5.1. Prover manutenção remota de computadores, sem supervisão;

2.5.2. Prover transferência de arquivos;

2.5.3. Ter suporte à conexão via rede privada virtual (VPN), com canais criptografados;

2.5.4. Ter suporte ao estabelecimento de conexões, sem configuração, passando por firewalls e servidores proxy;

2.5.5. Ter suporte a reinicialização e reconexão remota;

2.5.6. Ter todas as conexões criptografadas (AES 256);

2.5.7. Oferecer recurso de chat em texto ou áudio com o cliente;

2.5.8. Ter suporte a multi-monitores;

2.5.9. Ter suporte a até 3 sessões concorrentes;

2.5.10. Ter suporte a captura de tela durante a sessão;

2.5.11. Ter suporte a desabilitar o mouse e teclado do computador remoto;

2.5.12. Ter suporte a “copia e cola” entre os computadores do cliente e do suporte e vice-versa;

2.5.13. Ter suporte a executar operações que requeiram elevação de credenciais (usuário administrador);

2.5.14. Ter relatórios de todas as ações tomadas durante a sessão de acesso remoto, bem como do operador de suporte, do cliente, horário, dia e computadores (cliente e remoto);

2.5.15. Ter relatórios durante as sessões sem supervisão;

2.5.16. Ter suporte a usar Ctrl+Alt+Del e Alt+Tab no computador remoto;

2.5.17. Ter suporte a Wake-On-Lan;

2.5.18. Ter integração com Active Directory;

2.5.19. Ter possibilidade de autenticação de dois fatores.

2.6. Referências de softwares compatíveis com as Especificações (retirados da Pesquisa de Preços):

2.6.1. TeamViewer

Descrição da Licença	Quantidade
Teamviewer Corporate - 12 meses	1
Addon Channel - Canal Adicional	6

2.6.2. Zoho

Descrição da Licença	Código SKU
Zoho Assist Enterprise Remote Support - Annual Subscription for fee 9 technicians	CUSTME1
Zoho Assist Professional Unattended Access - Annual Subscription for fee 750 computers	CUSTME2
Serviço Remoto com profissional certificado - (Jornada de até 8h) - Serviços	Ser1SV-R

2.6.3. Estas referências não excluem qualquer outro software que atenda todas as especificações descritas neste documento.

Criado por [daniel.silva](#), versão 3 por [daniel.silva](#) em 06/07/2021 09:56:21.