

GERÊNCIA GERAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

TERMO DE REFERÊNCIA – REQUISIÇÃO 67572 CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E ATENDIMENTO A USUÁRIOS DE TIC

1. TERMOS E DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste documento, aplicam-se os seguintes termos e definições:

1.1 Administração: órgão, entidade ou unidade administrativa da Administração Pública contratante de serviços terceirizados;

1.2 Área de TIC: unidade setorial, seccional ou correlata do SISP, responsável por gerir a tecnologia da informação e comunicação e pelo planejamento, coordenação e acompanhamento das ações relacionadas às soluções de TIC do órgão ou entidade;

1.3 Base de Conhecimento: armazena conhecimentos acumulados sobre um determinado assunto. Essas informações podem ser utilizadas na solução dos problemas apresentados pelos clientes, por meio de ferramentas ou sistemas especialistas;

1.4 Catálogo de Serviços: informação documentada sobre os serviços que uma organização fornece aos seus usuários;

1.5 Categoria de Serviço: consiste no agrupamento de atividades com características e perfis profissionais similares, considerados necessários à manutenção e gestão da infraestrutura de TIC do órgão ou entidade;

1.6 Central de Serviços: refere-se a um ponto único de atendimento, cujo objetivo é permitir maior controle e proporcionar um atendimento mais adequado;

1.7 DevSecOps: refere-se a uma extensão do conceito de DevOps que combina dois grupos de recursos: desenvolvimento e operações. O DevSecOps integra a dimensão de segurança como terceiro grupo de recursos. Assim, usando práticas, ferramentas e uma nova abordagem cultural, as equipes podem construir e entregar serviços em maior velocidade e em escala;



- 1.8** Disponibilidade: condição de um serviço ou recurso estar acessível e apto para desempenhar plenamente suas funções, em determinado momento ou durante um período acordado;
- 1.9** Equipe de Planejamento da Contratação: equipe responsável pelo planejamento da contratação, nos termos da IN SGD/ME nº 1, de 2019;
- 1.10** Equipe de Fiscalização do Contrato: equipe responsável pela fiscalização do contrato, nos termos da IN SGD/ME nº 1, de 2019;
- 1.11** Evento: qualquer requisição feita de maneira automática para a área de TI;
- 1.12** Ferramentas de Automação robótica de processos (RPA): tecnologia capaz de automatizar tarefas humanas que são repetitivas, reproduzindo os mesmos passos de uma transação humana, utilizando principalmente interações orquestradas de Interface do Usuário;
- 1.13** Ferramentas de monitoramento de infraestrutura de TI (ITIM): tecnologia capaz de monitorar em tempo real saúde de componentes de infraestrutura de TI que residem em um data center, na infraestrutura como serviço (IaaS) ou na plataforma como serviço (PaaS) na nuvem;
- 1.14** Incidente: qualquer acontecimento não planejado que cause redução na qualidade do serviço ou interrupção do serviço em parte ou como um todo, ou ainda evento que ainda não impactou o serviço do usuário;
- 1.15** Incidente de Segurança da Informação: qualquer evento de segurança da informação indesejável e inesperado, seja único ou em série, que pode comprometer as operações de negócio e ameaçar a segurança da informação;
- 1.16** IN SGD/ME nº 1, de 2019: Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de abril de 2019, que dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal;
- 1.17** Critérios de Aceitação: parâmetros objetivos e mensuráveis utilizados para verificar se um bem ou serviço recebido está em conformidade com os requisitos especificados;



1.18 Gerenciamento de Incidentes: processo que estabelece procedimentos de registro, classificação, priorização e resolução de incidentes;

1.19 Gerenciamento de Mudanças: processo que estabelece procedimentos e controles a serem utilizados no caso de necessidade de modificação, adição ou exclusão de componentes de infraestrutura de TIC;

1.20 Gerenciamento de Requisição: processo que estabelece procedimentos de registro, controle e monitoramento de requisições relacionadas à infraestrutura de TIC;

1.21 Gerenciamento de Serviços de TIC: conjunto de capacidades e processos para dirigir e controlar atividades e recursos de tecnologia da Administração no planejamento, desenho, transição, entrega e melhoria de serviços de TIC para entrega de valor;

1.22 Infraestrutura de TIC: abrange todos os componentes técnicos, hardwares, softwares, bancos de dados implantados, procedimentos técnicos e documentação técnica usados para disponibilizar as informações;

1.23 Listas de Verificação: documentos ou ferramentas estruturadas contendo um conjunto de elementos que devem ser acompanhados pela equipe de fiscalização do contrato durante a execução contratual, permitindo à Administração o registro e a obtenção de informações padronizadas e de forma objetiva;

1.24 Melhoria Contínua: processo que possibilita entregar resultados mais eficientes, no mesmo intervalo de tempo, identificando a possibilidade de aumentar a eficácia ou a efetividade de serviços e produtos, sem perda de qualidade, utilizando os mesmos recursos de custeio, como insumos, infraestrutura, tecnologias e pessoas;

1.25 Operação de infraestrutura de TIC: conjunto de tarefas e atividades destinadas à sustentação da infraestrutura de TIC, que inclui o gerenciamento, monitoramento, manutenção e aprimoramento contínuo de seus componentes;

1.26 Ordem de Serviço (OS): é a formalização do trabalho que será prestado pela contratada ao contratante. É o documento que contém as definições e informações necessárias para planejar e executar um serviço, bem como a autorização formal para sua realização;

1.27 Problema: causa de um ou mais incidentes reais ou potenciais;



1.28 Profissional Júnior: adequado para exercer atividades de menor complexidade e que exigem menor experiência ou qualificação profissional. Geralmente, não apresenta autonomia para tomadas de decisão operacional;

1.29 Profissional Pleno: adequado para exercer atividades com um maior grau de complexidade, que requerem uma capacidade maior de análise crítica e resolução de problemas, além de exigir maior experiência ou qualificação profissional;

1.30 Profissional Sênior: adequado para exercer atividades com grau elevado de complexidade e criticidade, e que requer experiência e qualificação profissional diferenciada;

1.31 Requisição de Mudança: pedido por alteração a ser feita em um serviço, componente de serviço ou no sistema de gerenciamento de serviços;

1.32 Requisição de Serviço: pedido por informações ou recomendações, ou por uma alteração de um padrão (uma mudança pré-aprovada que tem baixo risco, é relativamente comum e dá continuidade a um procedimento), ou para obter acesso a um serviço de TIC; e

1.33 Serviço: meio de entregar valor aos usuários internos ou externos à organização ao facilitar o alcance de resultados almejados.

2. OBJETO

2.1 Contratação de empresa especializada em serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC por 36 meses.

3. ITENS E QUANTITATIVOS

3.1 A contratação da solução ocorrerá de acordo com os itens e quantitativos abaixo:

SERVIÇOS DE TI			
Lote	Descrição	Un.	Qtd.
01	Serviço de suporte e infraestrutura	mês	36



4. JUSTIFICATIVA DA SOLUÇÃO

4.1 A operação de infraestrutura de TIC é um serviço fundamental para a garantia da disponibilidade, integridade, resiliência e segurança de recursos tecnológicos necessários para a sustentação de quaisquer serviços baseados em TIC da NUCLEP.

5. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

5.1 ESCOPO

5.1.1 Os serviços descritos neste Termo de Referência abrangem a operação de infraestrutura, bem como o atendimento a usuários de TIC. Entende-se por operação de infraestrutura de TIC a prestação de serviços técnicos que estão relacionados à segurança da informação, intercomunicação e rede de comunicação de voz e dados, banco de dados, servidores de rede, sistemas operacionais, sistemas de backup, recursos de armazenamento de dados, monitoramento e gerenciamento operacional.

5.1.2 O atendimento a usuários de TIC compreende a prestação de serviços de suporte técnico de microinformática, incluindo a sustentação dos ativos e dos softwares relacionados às atividades dos usuários da NUCLEP.

5.2 DA FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

5.2.1 O serviço prestado será na modalidade custo fixo, com base em indicadores de níveis de serviço, atribuídos a cada categoria de atendimentos, de acordo com o Catálogo de Serviços.

5.2.2 O objetivo do serviço é o atendimento de todos os chamados abertos por usuários da NUCLEP dentro dos tempos estabelecidos. Caso os tempos não sejam atingidos, haverá redução no pagamento mensal.

6. DO DIMENSIONAMENTO DA EQUIPE

6.1 Uma vez que esta é a primeira contratação deste tipo realizada pela NUCLEP e, portanto, não há histórico para referência, a equipe de atendimento foi dimensionada utilizando estatísticas e métricas de mercado.



6.2 O método escolhido para calcular a equipe necessária para atender à demanda da NUCLEP foi o *Gross Staffing Model*, utilizado no Estudo Técnico Preliminar.

6.3 A quantidade média de atendimentos/mês é 401, com duração média de 1:11 h. Esta demanda serve como referência, visto que é uma média anual e pode variar sazonalmente.

6.4 Estudo Técnico Preliminar calculou uma equipe de 7 profissionais para atender a esta demanda, com base em métricas de mercado. No entanto, cabe unicamente à CONTRATADA realizar a definição e gestão de sua equipe, sendo este número de profissionais apenas uma referência.

7. DO AMBIENTE OPERACIONAL DE TIC

A prestação do serviço de operação de infraestrutura de TIC e suporte a usuários se dará no ambiente operacional da Nuclep, descrito conforme a seguir:

7.1 DA INFRAESTRUTURA

- 700 estações de trabalho;
- 8 servidores físicos e 60 servidores virtuais;
- 700 ramais de telefonia VoIP;
- 90 switches de rede;
- 43 impressoras corporativas de rede;
- 32 equipamentos de controle de acesso;
- 18 Registradores Eletrônicos de Ponto;
- 110 câmeras de vigilância IP;
- 20 TVs corporativas com sistema de publicidade eletrônica;
- Outros equipamentos de tecnologia variados;

7.2 DOS USUÁRIOS

- 760 empregados diretos ativos;
- 63 estagiários



- 60 aprendizes
- 573 empregados terceirizados

7.3 DOS SISTEMAS

- Antivírus corporativo Kaspersky;
- Intranet com serviços web;
- Servidor de arquivos;
- Sistema de Gestão Eletrônica de Documentos (GED);
- Sistema de Tramitação Eletrônica de Processos (SISTEP);
- Serviço de e-mail com cliente local Thunderbird;
- Sistema de Telefonia VoIP;
- Suíte de escritório com aplicativos MS e LibreOffice;
- Softwares de Engenharia diversos;
- Sistema ERP Benner;
- Sistemas web governamentais, SIAPE, SIAFI, Tribunais;
- Sistemas bancários corporativos;
- Sistemas Industriais de Automação;
- Sistema de Licitação Eletrônica;
- Outros sistemas diversos;

8. DO LOCAL DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

8.1 O serviço deverá ser prestado presencialmente as duas localidades da NUCLEP:

- Fábrica: Av. General Euclides de Oliveira Figueiredo, 200 – Brisamar, Itaguaí – RJ. CEP 23825-410.
- Escritório: Av. Rio Branco, 1, Sala 1610 – Centro, Rio de Janeiro, RJ – CEP 20.040-001



8.2 A prestação dos serviços deverá ser inteiramente presencial. No entanto, é facultado à CONTRATADA disponibilizar uma equipe de apoio remoto aos profissionais alocados nas instalações da NUCLEP.

9. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

9.1 Fiscal do CONTRATO: Responsável pelo acompanhamento mensal da execução do contrato e ateste do serviço prestado. Elabora o Termo de Recebimento Definitivo e encaminha o procedimento para pagamento. Também aplica glosas no caso de não atendimento dos níveis de serviço.

9.2 Gestor do CONTRATO: Responsável pelo cumprimento das cláusulas contratuais assinando a autorização dos pagamentos mensais e eventuais descontos em fatura. Também é responsável pela aplicação de sanções e manutenção da relação contratual saudável com a CONTRATANTE

9.3 Preposto da CONTRATADA: Responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto ao CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

9.3.1 Não necessariamente o preposto deverá estar lotado fisicamente nas dependências da NUCLEP.

9.4 Supervisor Técnico de Serviços da CONTRATADA: Responsável por supervisionar a equipe responsável pelos atendimentos do Service Desk, oferecendo suporte e garantindo que o atendimento seja realizado de forma satisfatória e eficaz. Geralmente, para cada categoria de serviço existe um supervisor, o qual é responsável em acompanhar e monitorar a qualidade dos serviços.

9.4.1 Não necessariamente os supervisores deverão estar lotados fisicamente nas dependências da NUCLEP.

9.5 Profissionais Técnicos: Profissionais descritos nos perfis constantes desse Termo de Referência, responsáveis por executar as atividades esperadas e descritas neste documento.



10. MECANISMOS DE CONTROLE E ACOMPANHAMENTO

10.1 Por se tratar de contratação por pagamento fixo mensal, vinculada ao atendimento de níveis mínimos de serviços, e não se configurar como contratação com dedicação exclusiva de mão de obra, contratação por homem/hora e tampouco por postos de trabalho, durante a fase de execução do contrato:

- a) Não é permitido exigir da contratada, na planilha de custos e formação de preços, a quantidade mínima, perfis ou base salarial dos profissionais envolvidos na prestação do serviço;
- b) A fiscalização do contrato não poderá envolver análise de planilha de custos e formação de preços, incluindo a quantidade mínima, os perfis ou a base salarial dos profissionais envolvidos na prestação do serviço;
- c) A contratada possui total gestão sobre a equipe do contrato, podendo realizar alterações na composição das equipes que prestam o serviço, incluindo quantidade e bases salariais dos profissionais envolvidos na prestação do serviço, bem como decidir sobre a alocação destes profissionais entre atividades e múltiplos contratos; e
- d) Deverá ser observada a vinculação aos resultados pretendidos por meio exclusivamente do atendimento aos Níveis Mínimos de Serviço previamente estabelecidos, conforme disposto na Seção ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO, sendo vedado a distribuição, controle e supervisão dos recursos humanos, a exemplo de quantidade de perfis, jornada, frequência ou outros critérios relacionados à alocação de mão de obra.

11. EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL E FORMAÇÃO DE EQUIPE

11.1 A NUCLEP é uma empresa estratégica, com projetos na área nuclear e energética de grande importância para a nação. Desta forma, torna-se crítica a missão da manutenção de suas atividades de negócio.

11.2 Por esta razão, a definição dos perfis levará em conta, no mínimo a qualificação PLENO.

11.3 A CONTRATADA será responsável pela contínua reciclagem e aprimoramento do conhecimento dos seus profissionais, com vistas a assegurar a qualidade e



atendimento aos níveis mínimos de serviços, sem o comprometimento da adequada prestação dos serviços.

11.4 Levando em conta o Item DO DIMENSIONAMENTO DA EQUIPE, a definição perfis consiste apenas em uma estimativa para fins de dimensionamento da solução, estando completamente a critério da CONTRATADA a gestão de seus profissionais.



11.5 PERFIS PROFISSIONAIS

11.5.1 De acordo com o ambiente operacional de TIC levantado, estima-se, como referência os seguintes perfis profissionais, de acordo com a Portaria 6.432/2021:

Cód. CBO	Perfil Profissional	Descrição da Atuação	Quantidade
3132-20	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	Profissional atuante em centrais de atendimento de TIC (em nível 1 e nível 2) atuando também no suporte ao usuário, realizando instalações de equipamentos de TIC utilizados diretamente pelos usuários (Computadores, Periféricos, equipamentos telefônicos e de comunicação, entre outros equipamentos eletrônicos). Presta serviços de manutenção e correção de defeitos em equipamentos eletrônicos, bem como realiza manutenções corretivas e preventiva no parque de equipamentos de TIC.	3
3172-10	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	Profissional atuante em centrais de atendimento de TIC (em nível 1) prestando suporte ao usuário, orientando-os na utilização de hardwares e softwares. Pode atuar no monitoramento de aplicações, recursos de rede, banco de dados, servidores entre outros componentes de serviço de TIC.	2
3133-10	Técnico de Rede (Telecomunicações) Pleno	Profissional atuante no monitoramento, configuração, manutenção e otimização de recursos de telecomunicações de dados, áudio e vídeo. Atua também na integração e garantia do desempenho de redes de telecomunicações, centrais de comutação e integração a serviços de telefonia digital.	1
2124-20	Analista de suporte computacional Pleno	Profissional atuante em nível 3 em uma central de atendimento ou associado ao centro de dados. Presta serviços de gerenciamento físico e lógico de equipamentos, servidores, storages, entre outros equipamentos do centro de dados ou no ambiente virtualizado. Atua também no gerenciamento de backups, configuração de procedimentos de recuperação de desastres computacionais, gerenciamento de	1



		recursos computacionais avançados (a exemplo de Servidores de arquivos, de impressão, de comunicação institucional) que demandam alocação, configuração ou instalação de softwares ou construção e execução de scripts para o controle, monitoramento e gerenciamento desses recursos.	
--	--	--	--



12. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

12.1 ASPECTOS GERAIS

12.1.1 Denomina-se Acordo de Nível de Serviço (ANS), a qualidade mínima esperada na prestação do serviço durante a execução contratual.

12.1.2 Os Níveis de Serviço a serem cumpridos pela CONTRATADA estarão descritos no Catálogo de Serviços de TIC da CONTRATANTE, expresso em Anexo a este Termo de Referência.

12.1.3 O Catálogo de Serviços poderá sofrer revisões durante a vigência do contrato. A versão atualizada do Catálogo de Serviço passará a integrar o contrato, desde que os serviços incluídos ou atualizados não causem prejuízo ao equilíbrio econômico-financeiro.

12.1.4 Entende-se por “tempo de atendimento” o tempo decorrido desde o momento da abertura do chamado até a sua solução, incluindo o tempo de classificação e registro da solução.

12.1.5 Os chamados apresentarão dois níveis de classificação: regular e crítico. Serão classificados como chamados críticos, os incidentes que causarem indisponibilidade do software ou em mais de um equipamento concomitantemente. Quaisquer outras hipóteses, os chamados receberão a classificação regular.

12.1.6 Para a resolução de chamados de prioridade alta, será aceita a solução de contorno, contanto que não afete a produtividade dos usuários ou disponibilidade dos equipamentos e software.

12.1.7 Não será aceito como solução de contorno aquela que necessitar de ajuste/alteração massiva do ambiente tecnológico.

12.1.8 Problemas críticos imputáveis ao FABRICANTE, que evidentemente não puderem ser solucionados pela CONTRATADA, deverão apresentar a solução de contorno.

12.2 DESCUMPRIMENTO DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

12.2.1 O descumprimento deste acordo de nível de serviço dará direto à NUCLEP em aplicar as penalidades aqui previstas: ressarcimento, multas e rescisão unilateral do contrato.

12.2.2 As penalidades previstas serão aplicadas cumulativamente por meio da segregação das não-conformidades identificadas.

12.3 ALVOS DE MEDIÇÃO

12.3.1 Os níveis de serviço serão medidos com base nos tempos de serviço estipulados no Catálogo de Serviços.

12.3.2 Cada categoria de serviço possui o tempo de atendimento estimado correspondente.

12.3.3 Os tempos de atendimento serão medidos por ferramenta automatizada sob a gestão da CONTRATANTE.

12.3.4 A CONTRATADA deverá apresentar relatório mensal de atendimento aos níveis de serviço exigidos pelo Catálogo de Serviços.

12.3.5 A CONTRATADA poderá oferecer solução de ferramenta automatizada de gestão de chamados, com o objetivo de prover novas funcionalidades ou maior produtividade na gestão, desde que seja fornecida à CONTRATANTE de forma perpétua, de forma a não gerar dependência de tecnologia.

12.3.6 A tentativa de burlar o controle, informando dados incoerentes poderá implicar rescisão unilateral por parte da NUCLEP, sem prejuízo a outras penalidades.

12.4 DOS NÍVEIS DE SERVIÇO TOLERÁVEIS

12.4.1 Os tempos de atendimento que extrapolarem em mais de 10% os tempos expressos no Catálogo de Serviços serão contabilizados como “níveis de serviço não atendidos”.

12.4.2 Uma vez que não há dados históricos para calcular, será estabelecida uma tolerância mensal de até 5% do total de chamados atendidos pela CONTRATADA serem contabilizados como “níveis de serviço não atendidos”.

12.4.3 Os valores dentro desta tolerância não estão sujeitos a descontos e multa.



12.4.4 Este percentual poderá ser ajustado conforme a necessidade, desde em acordo entre CONTRATANTE e CONTRATADA.

12.4.5 Chamados cuja resolução dependa de agentes externos, como aquisições de material ou ações de terceiros não serão considerados como “níveis de serviço não atendidos”, desde que esta seja a razão para o atraso.

13. DA RESCISÃO DO CONTRATO

O instrumento contratual poderá ser rescindido unilateralmente pela NUCLEP, independentemente de notificação ou de interpelação, judicial ou extrajudicial, nas seguintes hipóteses:

13.1 Diante do não cumprimento ou cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;

13.2 Diante da lentidão do seu cumprimento, levando a NUCLEP a comprovar a impossibilidade da conclusão da obra, do serviço ou do fornecimento, nos prazos estipulados;

13.3 Diante do atraso injustificado no início da obra, serviço ou fornecimento;

13.4 Pela paralisação da obra, do serviço ou do fornecimento, sem justa causa e prévia comunicação à NUCLEP;

13.5 Pelo desatendimento das determinações regulares da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, assim como as de seus superiores; e,

13.6 Pelo cometimento reiterado de faltas na sua execução.

13.7 A associação da contratada com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação não admitidas no edital e no contrato;

13.8 Decretação de falência ou a instauração de insolvência civil da contratada;

13.9 Alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa que prejudique a execução do contrato;



13.10 Ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovado, impeditivo da execução do contrato.

14. VISITA TÉCNICA

14.1 É facultado à CONTRATADA, durante o período de abertura e publicidade do certame, a visita técnica na NUCLEP para realizar inspeções, vistorias, constatações de todos os detalhes e características do objeto desta contratação.

14.2 A visita técnica é importante para a elaboração da proposta comercial, pois garante que a CONTRATADA tenha o conhecimento integral do objeto, bem como do cenário de implantação e a forma de execução. Dessa forma, a CONTRATADA tomará conhecimento de tudo aquilo que possa, de alguma forma, influenciar o custo de sua solução.

14.3 O Agendamento da visita técnica deverá ocorrer com 3 dias úteis de antecedência, podendo ocorrer mais de uma vez, a critério da CONTRATADA.

14.4 Devido à localização geográfica diferenciada da NUCLEP, a CONTRATADA deve agendar a visita técnica pelo período da manhã, de forma que lhe garanta tempo suficiente para realizar as inspeções e obter esclarecimentos com a equipe de planejamento da contratação.

14.5 A CONTRATADA, durante a execução contratual, não poderá alegar para fins de interrupção no fornecimento ou cobranças supervenientes, o desconhecimento, mau dimensionamento, imprevistos, custos adicionais ou outros impedimentos, seja qual for a natureza.

14.6 Todos os custos adicionais, causados pelo incorreto dimensionamento da proposta comercial, seja qual for a natureza do erro, durante a execução do contrato, serão absorvidos integralmente pela própria CONTRATADA.

15. EXECUÇÃO CONTRATUAL

O contrato será executado em duas fases:

- Implantação da solução
- Execução da solução



16. IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO

16.1 A implantação da solução ocorrerá de acordo com o Plano de Implantação definido na reunião inicial entre a NUCLEP e a CONTRATADA.

16.2 Entende-se por período de implantação o tempo necessário para a inserção da equipe profissional da CONTRATADA no ambiente da NUCLEP, bem como a adaptação à dinâmica de trabalho.

16.3 Durante este período, a equipe de TI da NUCLEP fará a apresentação à equipe da CONTRATADA do ambiente computacional, dos procedimentos e normas internas.

16.4 Os Acordos de Níveis de Serviço serão ajustados proporcionalmente, considerando a curva de aprendizado, durante o período de implantação.

16.5 O período de implantação da Solução não deverá ultrapassar os 60 (sessenta) dias corridos.

17. EXECUÇÃO DA SOLUÇÃO

17.1 REGISTRO E AVALIAÇÃO DOS ATENDIMENTOS

17.1.1 As ocorrências no ambiente de TI da NUCLEP poderão ser classificadas como solicitações ou incidentes.

17.1.2 Solicitações são atendimentos que provém de pedidos de usuários, em geral de novas funções ou alteração de situações existentes.

17.1.3 Incidentes são eventos que decorrem de falhas imprevistas em equipamentos, software ou cabeamento.

17.1.4 As solicitações serão atendidas pela CONTRATADA mediante abertura de chamado pelos usuários da NUCLEP. As solicitações poderão chegar para a equipe da CONTRATADA através de sistema eletrônico ou ligação telefônica para os ramais de atendimento disponibilizados pela NUCLEP. O procedimento para abertura dos chamados deverá ser descrito e detalhado no plano de implantação.

17.1.5 Os chamados deverão ser atendidos preferencialmente por ordem cronológica de abertura, porém haverá prioridade no atendimento de acordo com a criticidade do chamado. Este procedimento deverá ser descrito e detalhado no plano de implantação.



17.1.6 Os chamados poderão ser encaminhados, ainda, pela equipe de suporte da NUCLEP.

17.1.7 Os atendimentos deverão ser avaliados pelos usuários da NUCLEP por ocasião do encerramento dos chamados. O procedimento para avaliação dos atendimentos deverá ser descrito e detalhado no plano de implantação.

17.1.8 Para atendimento aos chamados relativos às câmeras de segurança poderá ser exigido do atendente em campo possuir certificação NR35, a norma que estabelece os requisitos mínimos e as medidas de proteção para o trabalho em altura.

17.2 LOCAL

17.2.1 O objeto desta contratação deverá ser executado no seguinte endereço:
Av. General Euclides de Oliveira Figueiredo, 200, às margens da Rodovia Rio-Santos, km 18,5. Itaguaí, Rio de Janeiro. CEP: 23825-410

17.2.2 Haverá um pequeno número de usuários alocados no Escritório Rio, podendo ser necessário o deslocamento de atendentes ao endereço:

Av. Rio Branco 1, Sala 1610, Centro, Rio de Janeiro. CEP 20090-003

18. VIGÊNCIA CONTRATUAL

18.1 A execução deste serviço é considerada de alta complexidade, uma vez que há um período de inserção tecnológica e adaptação aos processos internos de TIC da NUCLEP. Diante desta complexidade, a Portaria nº 6.432/2021 recomenda vigência de contrato mais longa que 12 meses.

18.2 A vigência contratual será de 36 (trinta e seis) meses, contada a partir da assinatura do contrato, prorrogável dentro dos termos da lei 13.303/2016.

19. DO PAGAMENTO

19.1 O pagamento será realizado na modalidade fixo mensal, vinculado exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos.



19.2 A equipe de fiscalização deve assegurar o cumprimento das condições contratuais por meio da observância ao fluxo de gestão do contrato, bem como aferir os níveis de serviços executados, documentando-os nos relatórios de acompanhamento e reportando-os ao gestor para fins de emissão dos termos de recebimento provisório e definitivo.

O faturamento mensal será calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$F_m = VMS - \text{Ajuste(NMS)}$, onde:

F_m : é o faturamento mensal a ser pago à contratada;

VMS : é o valor mensal dos serviços estabelecido em contrato;

Ajuste(NMS) : é o ajuste (redução/glosa) em função dos resultados dos indicadores de Níveis Mínimos de Serviços e da aplicação dos critérios de redução à remuneração.

19.3 O pagamento será efetuado mensalmente pela NUCLEP em até 30 (trinta) dias, contados da data da entrega da nota fiscal eletrônica/fatura, após a devida conferência e aprovação desta pelo órgão da NUCLEP administrador do contrato;

19.4 Para toda efetivação de pagamento, o CONTRATADO deverá apresentar no mínimo 1 (uma) via do documento fiscal, quando emitido em papel, no Protocolo Geral da NUCLEP, localizado na Av. General Euclides de Oliveira Figueiredo, nº 200, Brisamar, Itaguaí – RJ, no período compreendido entre 08 h e 15h, ou encaminhar o documento fiscal, quando emitido eletronicamente, à caixa do setor gestor do contrato no e-mail: suporte@nuclep.gov.br.

19.5 Salvo exceções legais previstas na legislação e regulamentos pertinentes, a CONTRATADA deverá, obrigatoriamente, emitir nota fiscal eletrônica.

19.6 Havendo erro na apresentação da nota fiscal eletrônica/fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a NUCLEP.



19.7 Os pagamentos serão efetuados através de ordem de pagamento bancária, devendo a CONTRATADA informar à Gerência de Planejamento e Finanças (AF) da NUCLEP o número de sua conta, agência e o banco depositário.

19.8 Na hipótese de dúvida quanto à exatidão dos faturamentos emitidos pela CONTRATADA a NUCLEP se reserva o direito de descontar da fatura ou da garantia prestada até que a contratada comprove a sua exatidão ou a CONTRATADA emitindo a nota fiscal no valor exato autorizado, poderá pleitear a restituição, caso não concorde, no mês subsequente.

19.9 Nas hipóteses abaixo, a NUCLEP se reserva o direito de efetuar a retenção/o desconto da fração inadimplida na nota fiscal eletrônica/fatura ou a glosa no pagamento, sem prejuízo das sanções cabíveis, quando a CONTRATADA:

- a) Deixar de executar ou não executar com a qualidade mínima exigida para as atividades contratadas;
- b) Emitir a nota fiscal eletrônica/fatura com qualquer erro detectado pelo órgão gestor do contrato da NUCLEP;
- c) Na hipótese de dúvida quanto à exatidão da nota fiscal eletrônica/fatura emitida detectado pelo órgão gestor do contrato da NUCLEP.

19.10 A glosa será aplicada proporcionalmente à quantidade de chamados que não forem atendidos nos níveis de serviços estipulados.

19.10.1 Por exemplo, se 10% dos chamados não atenderem, será aplicada glosa de 10%. Se 60%, glosa de 60%.

19.11 Em caso de reincidência:

19.11.1 No primeiro mês, o valor da glosa será acrescido em 10%;

19.11.2 Nos meses seguintes, a glosa será acrescida de 15% para cada mês consecutivo de não atendimento.

20. PROPOSTA COMERCIAL

20.1 A proposta apresentada deverá conter o CPNJ do proponente, data, prazo de validade de no mínimo 20 dias e estar direcionada à Nuclebrás Equipamentos Pesados S.A. - NUCLEP.



20.2 Fica a CONTRATADA ciente que todas as despesas relativas à execução do objeto desta contratação, com exceção de locomoção e alimentação, estão por conta da CONTRATADA, não podendo reclamar custos ulteriores durante a execução.

20.3 A CONTRATANTE disponibilizará transporte (desde que enquadrados nas rotas já existentes no contrato de transporte que a NUCLEP já dispõe) e alimentação aos empregados da Contratada. Desta forma, a CONTRATADA deverá considerar a ausência destes gastos em sua proposta comercial.

20.4 O deslocamento para eventuais atendimentos ao Escritório Rio será por conta da CONTRATADA.

21. PRAZO DE ENTREGA

21.1 O prazo de entrega do objeto é de 30 (trinta) dias corridos, contados da assinatura do contrato, no seguinte endereço:

Av. General Euclides de Oliveira Figueiredo, 200, Brisa mar, Itaguaí, RJ, CEP 23825-410.

21.2 Por “entrega do objeto” se entende o início da prestação dos serviços. A partir do início da prestação do serviço, é contado o prazo de implantação, do item IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO.

22. CLASSIFICAÇÃO DOS BENS E SERVIÇOS

22.1 Estes serviços são considerados comuns, pois os padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais de mercado, sendo prestados preferencialmente por empresas fornecedoras de serviço técnico em TIC, nos termos da Portaria SGD/ME nº 6.432/2021.

23. DO PREÇO

23.1 No preço deverão estar incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive todos os tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, prêmios de seguros, fretes, assim como as despesas de qualquer natureza, que se fizerem indispensáveis ao cumprimento integral do objeto deste termo.



24. DO REAJUSTAMENTO

24.1 O preço consignado no contrato poderá ser reajustado anualmente, mediante solicitação da contratada, observando o interregno mínimo de 12 meses, contado a partir da data limite para a apresentação da proposta, pelo índice de reajuste determinado e autorizado pela Agência Reguladora competente, mediante o Índice de Custo da Tecnologia da Informação (ICTI).

25. DA SUBCONTRATAÇÃO

25.1 Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.

26. PENALIDADES

Pela inexecução total ou parcial deste Contrato, pelo retardamento da execução de seu objeto e pela falha ou fraude na sua execução, a NUCLEP poderá, garantida a prévia defesa, aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:

26.1 ADVERTÊNCIA

Ocorrência das seguintes hipóteses:

- a) Descumprimento das obrigações assumidas contratualmente, desde que não acarretem prejuízos para a NUCLEP;
- b) Execução insatisfatória, descumprimento de exigência expressamente formulada pela NUCLEP, inobservância de qualquer obrigação legal ou inexecução dos serviços, desde que a sua gravidade não recomende o enquadramento nas sanções tratadas nos incisos III ou IV desta Cláusula;
- c) Pequenas ocorrências que, apesar de não acarretarem prejuízos, causam transtornos no desenvolvimento dos serviços internos da NUCLEP.

26.2 RESSARCIMENTO

26.2.1 O ressarcimento objetiva reparar os danos financeiros causados pela má qualidade na prestação do serviço, bem como os custos associados com a interrupção contratual e movimentação de um novo processo administrativo de contratação, não podendo ser interpretado pela CONTRATADA como medida punitiva.



26.2.2 O ressarcimento será executado na hipótese de rescisão unilateral do contrato.

26.2.3 O valor a ser ressarcido aplicará a seguinte fórmula:

QNS + MP + CT, onde:

- QNS = Queda no Nível do Serviço: 1 parcela mensal do contrato
- MP = Movimentação de Processo administrativo: R\$ 12.000,00
- CT = Custo Transição do Contrato: 1 parcela mensal do contrato

26.3 MULTAS

26.3.1 Será observada a seguinte dosimetria:

- a) Nos casos de inexecução total do objeto, a multa será de 15% (quinze por cento) sobre o valor total atualizado deste Contrato;
- b) Pela inexecução parcial do contrato ou pelo descumprimento de cláusula contratual, a multa será de 10% (dez por cento), sobre o valor total das obrigações ainda inadimplidas, desde que a hipótese não esteja considerada em acordo de níveis de serviço com ajuste de pagamento;
- c) Pela rescisão unilateral do Contrato por culpa da CONTRATADA, será aplicada multa de 15% (quinze por cento) calculada sobre o valor total atualizado do Contrato;

26.3.2 As multas aplicadas não impedem a extinção do Contrato na forma dos preceitos de direito privado, observada a Cláusula de Rescisão deste Contrato, e podem ser aplicadas juntamente às outras sanções previstas nesta Cláusula, facultada a defesa prévia da CONTRATADA, no respectivo processo.

26.3.3 Contra a decisão de aplicação de penalidade, a CONTRATADA poderá interpor recurso no prazo de 5 (cinco) dias úteis após a notificação da decisão.

26.3.4 Quando aplicadas, as multas serão descontadas dos pagamentos eventualmente devidos pela NUCLEP ou deduzidas da garantia prestada. Inexistindo créditos devidos ou sendo este insuficiente, caberá à CONTRATADA efetuar o pagamento do que for devido, no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, contados



da data da comunicação de confirmação da multa, ressalvada a possibilidade de sua cobrança judicial.

26.4 SUSPENSÃO DO DIREITO DE LICITAR

26.4.1 A penalidade de suspensão temporária do direito de licitar e contratar com a NUCLEP, que será aplicada nos seguintes prazos e situações:

- a) Por 06 (seis) meses quando ocorrer atraso no cumprimento das obrigações assumidas contratualmente, que tenha acarretado prejuízos à NUCLEP, ou quando ocorrer execução insatisfatória dos serviços, se já houver sido aplicada a penalidade de advertência;
- b) Por 01 (um) ano quando a CONTRATADA der causa à rescisão do Contrato.
- c) Por 02 (dois) anos quando, em relação a NUCLEP, a CONTRATADA demonstrar não possuir idoneidade para contratar em virtude de atos ilícitos praticados, cometer atos ilícitos que lhe acarretem prejuízo, lhe apresentar qualquer documento falso ou falsificado, no todo ou em parte. Esse mesmo prazo será aplicado se a CONTRATADA sofrer condenação definitiva pela prática de fraude fiscal, no recolhimento de quaisquer tributos.

26.4.2 A penalidade de impedimento de licitar e contratar com a NUCLEP e descredenciamento no SICAF ou nos sistemas de cadastramento de fornecedores, pelo prazo não superior a 02 (dois) anos, se a CONTRATADA falhar ou fraudar a execução deste contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal.

26.5 Na aplicação das sanções serão levados em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, a caracterização da má-fé e o dano causado à NUCLEP, observado o princípio da proporcionalidade e eventuais hipóteses atenuantes ou agravantes definidas no Regulamento de Licitações e Contratações da NUCLEP.

26.6 As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

26.7 Às Partes deste contrato serão aplicados, no que couber:

- I. Os termos da Lei nº 12.527/2011 e do Decreto nº 7.724/2012, no caso de uso indevido de informações sigilosas relacionados ao presente Contrato; e



- II. Os termos da Lei nº 12.846/2013 e do Decreto nº 8.420/2015, no caso de atos lesivos à Administração Pública, nacional ou estrangeira. Serão aplicadas as penalidades definidas em cláusula específica da minuta contratual anexa ao edital.

27. ACOMPANHAMENTO CONTRATUAL

27.1 Durante a vigência contratual, a execução dos serviços será acompanhada e fiscalizada pela Gerência-Geral de Segurança Patrimonial e Infraestrutura (AI) especialmente designada, como gestor e fiscal técnico, na forma do Regulamento de Licitações e Contratos da NUCLEP.

28. DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA E CONCORDÂNCIA

Aprovamos o conteúdo deste Termo de Referência.

Integrante Técnico	Integrante Requisitante	Autoridade máxima de TIC

