



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO  
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

## TERMO DE REFERÊNCIA

### Renovação de suporte de software de backup

#### 1 – OBJETO DA CONTRATAÇÃO

Contratação de renovação de garantia, suporte e atualização do software de backup **“Veeam Backup & Replication”**, por período de **36 meses** por meio de PREGÃO, na forma eletrônica do tipo menor preço com adjudicação por menor preço global, de acordo com as especificações, quantidades e preços contidos neste TR.

O objeto da licitação tem a natureza de serviço comum de sustentação que engloba os serviços de operação, correção de defeitos e manutenção continuada de soluções de software assim como as demais atividades que garantam a disponibilidade, estabilidade e desempenho de soluções de software implantadas nos ambientes de produção e possui seus padrões de desempenho e qualidade definidos no presente Termo de Referência, por meio de especificações usuais para cadastro no mercado.

#### 2 – DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC

1. A solução de TIC é necessária para renovação da garantia de suporte e atualização da ferramenta de backup **“Veeam Backup & Replication”**, que já se encontra licenciada e em funcionamento na Universidade Federal do Espírito Santo.

Item	Descrição do Bem ou Serviço	Código CATMAT /CATSER	Qtde	Métrica ou Unidade
1	Renovação de suporte básico do Software de Backup <b>“Veeam Backup &amp; Replication Enterprise Plus”</b> (VMware), contrato 01395196, por um período de 36 meses.	26000	22	Socket CPU



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO  
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

2. Em atendimento a legislação brasileira, não poderá haver cobrança de valores retroativos relativos a períodos que eventualmente ficaram com o contrato de suporte suspenso nesta contratação.

### 3 – JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO

#### 3.1 – Da contratação

1. A contratação está no contexto de investimentos que a UFES vem fazendo em solução de processamento de dados para dar suporte às demandas de transformação digital do governo e fornecer serviços cada vez mais informatizados à comunidade acadêmica (alunos, professores, servidores, pesquisadores e comunidade de projetos de extensão), facilitando a gestão, aumentando a eficiência administrativa e melhorando os processos da instituição.
2. Como resultados desse esforço foram adquiridos um equipamento de *storage*, discos para aumento de capacidade de armazenamento, *software* de *backup* e servidores de processamento.
3. A contratação faz-se necessária para renovar o suporte do *software* de *backup Veeam Backup & Replication* necessários para garantir atualização de versões, acesso a novas funcionalidades de solução de *backup* providos pelo fabricante do *software*, *patches* de segurança e correção de bugs e abertura de chamados para resolução de problemas com atendimento 12x5.
4. A contratação é importante pois trata-se do sistema que implementa toda a política de backup da instituição, gerenciando o *backup* de todos os dados armazenados e ativos de armazenamento de cópias de segurança locais e remotas que tem cada vez mais importância com a transição para o Governo Digital (gov.br).
5. Garantir que o *software de backup* esteja atualizado é extremamente importante diante dos cenários recentes de ataques de *ransomware* sofridos por órgãos da administração pública, onde as políticas de *backup* aliadas a um *software* atualizado, com funcionalidades de segurança de dados em *backup* e com suporte do fabricante foram fundamentais para a recuperação das informações que foram criptografadas em ambientes de produção. Aqui é importante mencionar que os fabricantes de *software* desenvolveram várias funcionalidades novas de segurança para mitigar riscos deste tipo de ataque que estão presentes nas novas versões disponíveis.
6. O estudo técnico preliminar apontou, pelo princípio da economicidade, que manter a solução atual e renovar a garantia de suporte e atualização do fabricante é economicamente vantajosa



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO  
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

diante da possibilidade de troca de solução nos cenários avaliados no estudo.

### 3.2. Alinhamento aos Instrumentos de Planejamento Institucionais

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS	
ID	Objetivos Estratégicos
OE1	Melhorar os serviços, com qualidade, agilidade e segurança
OE3	Usar eficientemente os recursos de TIC
OE8	Ter uma infraestrutura de TIC que obedeça às melhores práticas e às normas cabíveis
OE15	Garantir que os recursos de TIC sejam usados de forma eficiente dentro dos princípios de economicidade e das melhores práticas

ALINHAMENTO AO PDTIC			
ID	Ação do PDTIC	ID	Meta do PDTIC associada
A1.5.3	Aquisição e contratação de equipamentos e software	M1.5:	Ter um sistema de cópias de segurança incluindo manutenção em um sítio remoto

Informamos que o PDTIC 2021 ainda não foi aprovado.

### 3.3. Estimativa da demanda

1. A UFES possui licenças de 22 sockets de CPU do *software de backup Veeam Backup & Replication* na modalidade perpétua, que foram adquiridas com o suporte inicial na modalidade *Basic* por um período de 36 meses.
2. A demanda desta contratação é a aquisição de renovação de suporte do *software de backup Veeam backup & Replication* na modalidade *Basic* para 22 sockets de CPU, contrato 01395196, por um período de 36 meses.

### 3.4. Parcelamento da Solução de TIC

Não se aplica porque se trata de um único item.

### 3.5. Resultados e Benefícios a Serem Alcançados

1. A contratação visa manter a garantia de suporte e atualização do *software de backup Veeam Backup & Replication*.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO  
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

2. Com a manutenção da garantia do *software* a UFES ganha direito a atualização e incorporação de novas funcionalidades, melhorias, correção de erros e evolução na segurança que o *software* oferece na proteção dos dados institucionais da UFES.
3. A contratação permite a abertura de chamados diretamente com o fabricante do *software* para resolução de problemas, operação do *software*, auxílio em configurações e boas práticas de utilização, garantindo assim a manutenção da continuidade do *software* que é de fundamental importância para a segurança dos dados da UFES.

### 3.6. Reajuste de preços

1. Os preços são fixos e irremovíveis durante a vigência do contrato.
2. Em caso de renovação, os preços contratados das parcelas anuais poderão sofrer reajuste, aplicando-se **Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI**, conforme Portaria nº 6.432, de 11 de julho de 2018, do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.
3. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o CONTRATANTE pagará a CONTRATADA a importância calculada pela 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.
4. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.
5. Caso o índice estabelecido para o 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.
6. 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.
7. O reajuste será realizado por apostilamento.
8. Os índices para reajustamento contratual respeitarão a anualidade, serão considerados os índices que foram divulgados neste interregno de tempo.
9. A prorrogação contratual (dentro do prazo dos 48 meses) poderá ocorrer:



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO  
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

1. Quando os serviços forem prestados regularmente.
2. CONTRATADA não tenha sofrido qualquer sanção que a impeça de contratar com a Administração Pública.
3. A administração tenha interesse na realização/manutenção do serviço.
4. O valor do contrato permaneça economicamente vantajoso.
5. A CONTRATADA concorde expressamente com a prorrogação.

#### 4 – ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

##### 4.1. Requisitos de Negócio

1. A UFES vem, ao longo dos últimos anos, implementando cada vez mais sistemas que visam a desburocratização, inovação, e transformação digital, dirigido pelo plano de transformação digital do governo federal.
2. Pode ser citados alguns dessa transformação digital: Processo Eletrônico, que eliminou os trâmites de processos impressos na UFES, Diploma Digital, que facilitou e desburocratizou a retirada de diploma dos formandos de todas as instituições de ensino superior do Espírito Santo, Portais de inscrição, que eliminou a entrega de documentos impressos e facilitou a inscrição da comunidade aos diversos cursos de formação oferecidos pela UFES, dentre outros.
3. O processo de informatização de serviços, cada vez mais, gera uma quantidade enorme de dados que precisam de ser processados e armazenados, que guardam informações de todo o funcionamento da UFES.
4. Faz-se necessário que além de armazenados, os dados possuam cópias de segurança (*backup*) armazenados em várias localidades distintas para que se evite perdas de informação diante dos diversos cenários possíveis, desde a alteração incorreta de uma entrada no banco de dados até a perda de todas as informações diante de um cenário de desastre (incêndio, ataques *hackers*, inundação, queima de equipamento, dentre outros)
5. Para garantia a segurança de dados é implementado uma política de *backup* que descreve os dados a serem protegidos, rotinas de cópias de dados, locais de armazenamento das cópias de segurança (*backup*), mídias de armazenamento destas cópias e outros.
6. O gerenciamento da execução dessa política é complexa e precisa ser feita com o auxílio de um *software* de *backup*, que se integra ao ambiente de processamento e armazenamento de dados e faz cópia automatizada de dados de acordo com a política estabelecida e armazena as



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO  
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

cópias nos locais e mídias estabelecidos pela política de *backup* da instituição. Além disso, o *software* tem que garantir a integridade das cópias e realizar verificações sobre os dados para que, quando seja necessário, os dados estejam íntegros e prontos para serem recuperados.

7. Diante do exposto entende-se que o *software* de *backup* é crítico para o cenário e necessita ter garantia que receberá as mais recentes atualizações de funcionalidades, correção de erros e segurança, que só podem ser obtidas com o suporte ativo direto do fabricante.

#### 4.2. Requisitos de Capacitação

Não se aplica.

#### 4.3. Requisitos Legais

1. O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, Decreto-Lei nº 200/1967, Lei nº 8.666/93, (Lei de Licitações), Lei nº 10.520/01, (Lei do Pregão), Decreto nº 10.024/2019 (Pregão Eletrônico), IN. nº 01/2019 SGD/ME (Contratação de Soluções de TIC) e legislação específica aplicada.
2. Assinatura dos termos de ciência e compromisso contidos neste Termo de Referência;

#### 4.4. Requisitos de Manutenção da garantia

1. As atualizações ou correções das versões das licenças serão realizadas durante todo o período de vigência contratual.
2. O suporte técnico deverá estar disponível, no mínimo, 12 (doze) horas por dia, 05 (cinco) dias por semana, em português ou por meio de um tradutor.
3. Disponibilidade para abertura de chamado: Segunda a Sexta, de 08:00 às 20:00 (12x5) disponível via web, e-mail ou telefone.
4. O atendimento será preferencialmente remoto. Caso haja necessidade de intervenção local, esta poderá ser executada. Nos dois casos, sempre com acompanhamento da equipe técnica da CONTRATANTE.
5. Quando um chamado for aberto pela CONTRATANTE, a CONTRATANTE deverá atribuir ao chamado o nível de severidade de acordo com a avaliação do tipo do problema e do impacto/dano para a CONTRATANTE.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO  
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

6. A tabela abaixo traz exemplos de tipos de problemas e níveis de severidade.

Nível de severidade	Descrição de suporte e operações
Severidade 1 (Crítica)	Um componente de software crítico para os negócios ou um sistema gerenciado do <i>software</i> está inoperante ou indisponível. O sistema de produção está inoperante ou há uma condição de emergência. Requer uma solução alternativa ou solução imediata.
Severidade 2 (Alta)	Impacto nas operações de produção, mas o sistema de produção está operacional. O <i>software</i> funciona, mas de forma seriamente restrita.
Severidade 3 (Não Crítica)	Um problema que não afeta a operação do ambiente de produção e a maioria das funções ainda são utilizáveis, uma condição limitada que pode ser facilmente contornada.
Severidade 4 (Baixa)	Pequeno problema ou dúvida que não afeta o funcionamento do produto e pode ser facilmente contornado.

7. Quanto ao tempo de resposta inicial do suporte técnico, deverá ser baseado nos níveis de severidade descritos acima e no tipo de assinatura contratada.

8. A CONTRATADA deverá oferecer manutenção e suporte técnico conforme o nível de severidade de cada chamado e dentro dos tempos de resposta definidos abaixo:

Nível de severidade	Nível de serviço
Severidade 1 (Crítica)	Disponível: 12x5 com Tempo máximo de resposta: 02 horas comerciais.
Severidade 2 (Alta)	Disponível: 12x5 com Tempo máximo de resposta: 08 horas comerciais.
Severidade 3 (Não Crítica)	Disponível: 12x5 com Tempo máximo de resposta: 12 horas comerciais.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO  
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Severidade 4 (Baixa)	Disponível: 12x5 com Tempo máximo de resposta: 24 horas comerciais.
----------------------	---

9. Caso a CONTRATADA ultrapasse o limite dos chamados de qualquer grau, será configurado descumprimento das obrigações, ficando a empresa sujeita, além das multas, às demais sanções/glosas administrativas.

INDICADOR DE SUPORTE ATENDIDO DENTRO DO PRAZO (SAP)	
Finalidade	Assegurar que os chamados estejam dentro do prazo de início e fim de atendimento
Meta a cumprir	SAP => 90% (assegurar que os chamados sejam atendidos dentro do prazo de início e fim de atendimento)
Instrumento de medição	Registro/Resposta de cada solicitação de suporte técnico.
Forma de acompanhamento	Cálculo do prazo de Registro/Resposta de cada solicitação de suporte técnico em relação ao Nível de Serviço
Periodicidade	Mensalmente
Mecanismo de cálculo (métrica)	$SAP = (QAP/QTA) \times 100$  Onde: QAP= Quantidade de chamados atendidos dentro do prazo. QTA= Quantidade total de chamados atendidos.
Faixas de ajustes no pagamento e sanções/glosas	Para valores iguais ou superiores a 90% – Pagamento integral da OS; <b>Abaixo de 90% – Será aplicada advertência e em caso de reincidência a glosa de 1% sobre o valor da licença relacionada ao objeto por chamado. A glosa será realizada sobre o valor depositado na garantia da execução contratual.</b>

#### 4.5. Requisitos Temporais

1. A ativação do suporte do *software*, devem ser disponibilizadas em até 15 dias corridos após a emissão da Ordem de Serviço (OS), podendo ser prorrogado por igual período desde que justificado pela CONTRATADA e autorizado pela CONTRATANTE.
2. O suporte contratado deverá ser contado a partir da data de entrega, por um período de 36 meses.





UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO  
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

#### 4.6. Requisitos de Segurança da Informação

1. A CONTRATADA deverá seguir os procedimentos básicos mínimos de segurança listados:
  - 1.1. Observar, rigorosamente, todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de Tecnologia da Informação do CONTRATANTE, inclusive sua Política de Segurança da Informação e Comunicações – quando aplicável ao objeto;
  - 1.2. A CONTRATADA não poderá divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto, sem autorização, por escrito, do CONTRATANTE;
  - 1.3. Devem ser observados os controles das normas relativas à segurança da informação (ABNT 27001, 27002 e 27005) – quando aplicável ao objeto;
  - 1.4. Assinatura dos termos de ciência e compromisso na contratação.

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

1. O presente processo deve estar aderente à Lei nº 12.305/ 2010 que Institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos, quando aplicável ao objeto.

#### 4.8. Requisitos de Arquitetura Tecnológica

1. O *software* deve alertar quanto o período de suporte estiver no final de sua validade.

#### 4.9. Requisitos de Projeto e de Implementação

Não se aplica. O *software* já está instalado nas dependências da UFES. Essa contratação é uma renovação de contrato de garantia e suporte.

#### 4.10. Requisitos de Implantação

1. A CONTRATADA deverá oferecer suporte quanto aos procedimentos de acesso e ativação do contrato de suporte do *software*.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO  
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

#### 4.11. Requisitos de Garantia

1. A CONTRATADA deverá garantir que o fabricante do *software* preste assistência técnica durante todo o período contratual.
2. A CONTRATADA deverá possibilitar junto a fabricante do *software* a abertura ilimitada de chamados de suporte.

#### 4.12. Requisitos de Experiência Profissional (qualificação técnico-profissional) para escolha do contratado:

1. A contratada deverá apresentar, na contratação: **DOCUMENTO EXPEDIDO PELO FABRICANTE** informando que o licitante é parceiro do fabricante e/ou representante comercial e/ou distribuidor e/ou revendedor de softwares e serviços Veeam.

#### 4.13. Requisitos de Formação da Equipe

1. Não se aplica, a declaração do fabricante já contempla os requisitos necessários para manutenção do *software*.

#### 4.14. Requisitos de Metodologia de Trabalho

1. O fornecimento do suporte será feito por meio digital através da possibilidade de abertura ilimitada de chamados pela CONTRATANTE via web, telefone e email.

#### 4.15. Outros Requisitos Aplicáveis

1. A CONTRATADA deve executar o objeto do certame em estreita observância dos ditames estabelecido pela Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), quando aplicável ao objeto.

### 5 – RESPONSABILIDADES

#### 5.1. Deveres e responsabilidades da CONTRATANTE

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



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO  
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

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;
3. Receber o objeto fornecido pela contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;
4. Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis;
5. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;
6. Comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;
7. Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte da CONTRATADA, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável; e
8. 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;

## 5.2. Deveres e responsabilidades da CONTRATADA

1. Indicar formalmente preposto apto a representá-lo junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;
2. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
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;
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;



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO  
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

5. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;
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;
7. Quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;
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;
9. Executar os serviços conforme especificações neste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos recursos necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais;
10. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado em contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;
11. Garantir sigilo e inviolabilidade das conversações realizadas por meio do serviço desta contratação, respeitando as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;
12. Assinar os termos de ciência e compromisso.

**6 – MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO**



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO  
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

## **6.1. Rotinas de Execução**

### **6.1.1. Inicialização do Contrato**

1. Após a assinatura do Contrato e as nomeações do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a reunião inicial de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus Anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.
2. A reunião será realizada, preferencialmente, de forma remota, em conformidade com o previsto no inciso I do Art. 31 da IN nº 01/2019 SGD/ME e ocorrerá em até 10 (dez) dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da CONTRATANTE.
3. A pauta dessa reunião observará, pelo menos, a apresentação do preposto da empresa pelo representante legal da Contratada. A carta de apresentação do preposto deverá conter os dados de identificação do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder às principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.
4. O suporte do software contratado deve ser ativado em até 15 dias corridos após a emissão da Ordem de Serviço (OS), podendo ser prorrogado por igual período desde que justificado pela CONTRATADA e autorizado pela CONTRATANTE.

### **6.1.2. Encaminhamento de demandas e controle de solicitações**

1. O fornecimento de licenças e serviços deverá ser realizado mediante formalização emitida pela CONTRATANTE à CONTRATADA, em conformidade com as orientações contidas na Instrução Normativa nº 01/2019 SGD/ME, e seguirá o seguinte fluxo.
2. Os Fiscais Requisitantes serão os responsáveis por iniciarem o fluxo da demanda, comunicando a necessidade à Área de TI da CONTRATANTE.
3. A área de TI da CONTRATANTE analisará, a viabilidade de execução da demanda, se pertence ao escopo contratado e se está alinhada às prioridades definidas pelo Comitê de TI ou órgão equivalente.
4. Havendo continuidade/viabilidade, o Gestor do contrato, com o apoio dos Fiscais Técnicos,



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO  
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

encaminhará a Ordem de Fornecimento de Bens, Ordem de Serviço ou Nota de Empenho à CONTRATADA.

**6.1.3. Execução e acompanhamento do fornecimento dos Bens**

1. A demanda de fornecimento de bens e serviços será encaminhada à CONTRATADA por meio de documentos oficiais de comunicação definidos neste instrumento.
2. A CONTRATADA, para cada demanda recebida, deverá realizar as entregas dos produtos ou serviços, de acordo com os respectivos prazos e dentro dos padrões de qualidade e de compatibilidade técnica, conforme as definições especificadas neste Instrumento.
3. Os prazos para fornecimento de bens ou serviços deverão ser definidos neste instrumento. O atraso no cumprimento dos prazos estabelecidos na demanda resultará na aplicação das penalidades previstas em contrato.
4. Caso necessário e a critério do gestor do contrato, esse prazo poderá ser motivadamente estendido para garantir a efetiva entrega dos produtos ou serviços.
5. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO  
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

#### 6.1.4. Mecanismos formais de comunicação

1. São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, os seguintes:
  - a) Ordem de Fornecimento de Bens (OFB);
  - b) Ata de Reunião;
  - c) Ofício;
  - d) Sistema de abertura de chamados via internet, correio eletrônico ou via telefone 0800 na modalidade 12x5;
  - e) *E-mails*

#### 6.1.5. Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

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.
2. O **Termo de Compromisso**, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal da Contratada, e **Termo de Ciência**, a ser assinado por todos os empregados da Contratada diretamente envolvidos na contratação, encontram-se anexados ao contrato.

## 7 – MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

### 7.1. Critérios de recebimento do objeto

1. O recebimento dos bens será realizado conforme estipulado no Art. 73 da Lei 8.666/93 e nos procedimentos a seguir.
2. O Fiscal Técnico do contrato emitirá o Termo de Recebimento Provisório (TRP) relativo a OFB, OS ou Nota de Empenho desde que haja a entrega dos bens ou serviços e documentação aplicável referente aos serviços realizados ou bens fornecidos.
3. O prazo de emissão do TRP é de até 5 (cinco) dias úteis para o fornecimento dos bens ou serviços descritos na OFB, OS ou Nota de Empenho, contados a partir da comunicação da



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO  
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

CONTRATADA de entrega dos bens ou serviços.

4. Caso sejam verificados bens ou serviços incompletos ou inconsistentes, o Fiscal Técnico comunicará à CONTRATADA para que realize os ajustes necessários, sem prejuízo do prazo de entrega definido na OFB, OS ou Nota de Empenho.
5. A OFB, OS ou Nota de Empenho não será recebida provisoriamente enquanto os produtos ou serviços não forem entregues por completo.
6. Havendo justificativa pelo não atendimento dos critérios de aceitação, a CONTRATADA deverá apresentar a justificativa ao Gestor do contrato que decidirá quanto à aceitação.
7. Após o Recebimento Provisório, os Fiscais Técnico e Requisitante do contrato promoverão a avaliação da qualidade dos serviços realizados (homologação), de acordo com os Critérios de Aceitação e demais requisitos definidos neste Termo de Referência.
8. Havendo conformidade com a execução do serviço e atendidos os Critérios de Aceitação, o Fiscal Requisitante e o Gestor do contrato confeccionarão e assinarão o Termo de Recebimento Definitivo.
9. O prazo de emissão do TRD é de até 10 (dez) dias para os serviços, ambos contados a partir da data de emissão do TRP.
10. Na hipótese de a verificação a que se refere o subitem anterior não ser procedida dentro do prazo fixado, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento definitivo no 90º (nonagésimo) dia pós a emissão do TRP.
11. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato nos termos da lei.
12. O Fiscal Administrativo verificará a aderência aos termos contratuais.
13. Caso não haja aderência, o Fiscal Administrativo deve indicar os termos que não estão aderentes ao contrato e o Gestor do contrato deve, então, encaminhar as devidas propostas de sanções para Área Administrativa proceder aos trâmites legais, resguardando sempre a ampla defesa e o contraditório.
14. De posse do Termo de Recebimento Definitivo e da avaliação dos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos realizada pelos Fiscais, o Gestor do contrato autorizará a CONTRATADA a





UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO  
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

emitir a(s) Nota(s)Fiscal(is), por meio de aviso formal ao Preposto, via instrumentos de comunicação previstos neste TR.

15. Após emissão da Nota Fiscal, o Fiscal Administrativo do contrato realizará a verificação das regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias para fins de pagamento.
16. O cronograma de entrega e suporte/manutenção da garantia será definido na contratação.

### 7.2. Critérios de Aceitação

Serão aceitos para fins de emissão de Termo de Recebimento Definitivo:

1. A disponibilização das chaves de ativação do suporte devidamente requeridas por meio de Ordem de Serviço que estejam ativas e funcionalmente aptas às necessidades a que se destinam.
2. A entrega dos serviços devidamente requeridos por meio de Ordem de Serviço ou Nota de Empenho que estejam de acordo com todos os requisitos presentes relativos aos serviços constantes neste Termo de Referência.

### 7.3. Procedimentos de Teste e Inspeção

1. Definição dos procedimentos de teste e inspeção para fins de elaboração dos Termos de Recebimento Definitivo e Provisório para os Bens, abrangendo:
  - a verificação dos produtos, dos códigos de licenças e respectivas validades dos seriais e licenciamentos disponibilizados;
  - a verificação do acesso aos suporte do *softwares* solicitados.
2. Definição dos procedimentos de teste e inspeção para fins de elaboração dos Termos de Recebimento Definitivo e Provisório para os Serviços, abrangendo:
  - Verificação da ativação do suporte nas licenças do software da CONTRATANTE;
  - Verificação da data de expiração do suporte nas licenças do *software* da CONTRATANTE;
  - Teste de abertura de chamado direto com o fabricante do *software* via portal de abertura de chamados do fabricante.

### 7.4. Níveis Mínimos de Serviço Exigido e glosa

1. Os níveis mínimos de serviço descrevem a disponibilidade mínima que a CONTRATADA deve garantir em relação ao tempo de atividade ou continuidade dos serviços contratados.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO  
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

2. A aferição dos níveis de serviço será realizada por meio do indicador descrito na tabela a seguir:

INDICADOR DE SUPORTE ATENDIDO DENTRO DO PRAZO (SAP)	
Finalidade	Assegurar que os chamados estejam dentro do prazo de início e fim de atendimento
Meta a cumprir	SAP => 90% (assegurar que os chamados sejam atendidos dentro do prazo de início e fim de atendimento)
Instrumento de medição	Registro/Resposta de cada solicitação de suporte técnico.
Forma de acompanhamento	Cálculo do prazo de Registro/Resposta de cada solicitação de suporte técnico em relação ao Nível de Serviço
Periodicidade	Mensalmente
Mecanismo de cálculo (métrica)	$SAP = (QAP/QTA) \times 100$  Onde: QAP= Quantidade de chamados atendidos dentro do prazo. QTA= Quantidade total de chamados atendidos.
Faixas de ajustes no pagamento e sanções/glosas	Para valores iguais ou superiores a 90% – Pagamento integral da OS; <b>Abaixo de 90% – Será aplicada advertência e em caso de reincidência a glosa de 1% sobre o valor da licença relacionada ao objeto por chamado.</b>

### 7.5. Da Garantia Para Execução Contratual

1. A CONTRATADA deverá apresentar à Administração da CONTRATANTE, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data que a CONTRATADA recebeu a sua via do contrato assinado, comprovante de prestação de garantia de **4% (quatro por cento) sobre o valor do CONTRATO**, mediante a opção por uma das seguintes modalidades:
- Caução em dinheiro ou títulos da dívida pública;
  - Seguro-garantia, modalidade “seguro-garantia do Construtor, do Fornecedor e do Prestador de Serviço”; ou
  - Fiança bancária.
  - A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,2% (dois décimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, até o máximo de 5% (cinco por cento).



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO  
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover o bloqueio do pagamento devido à CONTRATADA, até o limite do valor anual do contrato, a título de garantia.
- O bloqueio efetuado nesta cláusula não gera direito a nenhum tipo de compensação financeira à CONTRATADA.
- A CONTRATADA, a qualquer tempo, poderá substituir o bloqueio efetuado nesta cláusula por quaisquer das modalidades de garantia, caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária.”
- A vigência da garantia contratual deverá superar em três meses à vigência do Contrato (deve exceder em três meses o período de validade do contrato).
- Ao final da garantia (36m + 90 dias) será devolvido o valor depositado menos o valor das glosas, se houver, necessárias, e em razão de atraso no prazo ou no atendimento com devidos relatórios de comprovação.

#### 7.6. Da Rescisão Contratual

1. A inexecução total ou parcial do contrato enseja a sua rescisão, com as conseqüências contratuais e as previstas em Lei.
2. Constituem motivo para rescisão do contrato todos aqueles elencados no Art. 78 da Lei 8.666/93.
3. A rescisão do contrato poderá ser:
  - determinada por ato unilateral e escrito da Administração, nos casos enumerados nos incisos I a XII e XVII Art. 78 da Lei 8.666/93;
  - amigável, por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo da licitação, desde que haja conveniência para a Administração;
  - judicial, nos termos da legislação.
4. A rescisão administrativa ou amigável deve ser precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente.
5. Os casos de rescisão contratual devem ser formalmente motivados nos autos do processo, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

#### 7.7. Do Pagamento

1. O pagamento será efetuado pela Contratante no prazo de 30 (trinta) dias, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO  
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

2. 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/Fatura, nos termos do art. 5º, § 3º, da Lei nº 8.666, de 1993.
3. A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento definitivo do serviço, conforme este Termo de Referência
4. 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.
5. 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.
6. O setor competente para proceder ao pagamento deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:
  - o prazo de validade;
  - a data da emissão;
  - os dados do contrato e do órgão contratante;
  - o período de prestação dos serviços;
  - o valor a pagar; e
  - eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.
7. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante;
8. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO  
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

9. Antes de cada pagamento à contratada, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.
10. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da contratada, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da contratante.
11. Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.
12. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da contratada, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.
13. Persistindo a irregularidade, a contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa.
14. 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.
15. 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.
16. É vedado o pagamento, a qualquer título, por serviços prestados, à empresa privada que tenha em seu quadro societário servidor público da ativa do órgão contratante, com fundamento na Lei de Diretrizes Orçamentárias vigente.
17. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a licitante vencedora não tenha concorrido de alguma forma para tanto, fica convencionado que os encargos moratórios



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO  
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

devidos pela UFES, entre a data acima referida e a correspondente ao efetivo pagamento da nota fiscal/fatura será calculado por meio da aplicação da seguinte fórmula:  $EM = I \times N \times VP$ , onde:

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;

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

$$I = \frac{i}{365} \rightarrow I = \frac{6/100}{365} \rightarrow I = 0,00016438$$

Onde i = taxa percentual anual no valor de 6%.

### 7.8. Das Sanções

1. A licitante será sancionada com o impedimento de licitar e contratar com a União e será descredenciada no SICAF e no cadastro de fornecedores da UFES, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo de multa e demais cominações legais, nos seguintes casos:
  - não retirar ou não aceitar a nota de empenho, quando convocada dentro do prazo de validade de sua proposta.
  - não assinar o contrato quando isso for exigida no instrumento convocatório.
  - deixar de entregar documentação exigida neste Edital.
  - apresentar documentação falsa.
  - ensejar o retardamento da execução de seu objeto.
  - não manter a proposta.
  - falhar ou fraudar na execução do fornecimento do objeto deste Pregão.
  - comportar-se de modo inidôneo.
  - cometer fraude fiscal.
2. Quando se incorrer nas situações elencadas nos subitens v ou/e vii, especialmente nos casos de:
  - a) Atraso da entrega do objeto, aplicar-se-á multa de mora no percentual de 0,33% (trinta e três centésimos por cento) por dia, calculada sobre o valor total dos itens não entregues dentro do prazo estipulado neste Termo de Referência, observado o limite de 10% (dez por cento).
  - b) Inexecução parcial, quando não atendidos os prazos estabelecidos na Seção no cronograma contratado, respectivamente, aplicar-se-á multa de 10% (dez por cento) sobre o valor total do(s) Item(s) em desconformidade, mais a mora no percentual de 0,33% (trinta e



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO  
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

três centésimos por cento) por dia, calculada sobre o valor total do(s) item(s) não entregue(s), observado o limite de 10% (dez por cento).

- c) Inexecução total do objeto, aplicar-se-á multa de mora no percentual de 0,33% (trinta e três centésimos por cento) por dia, calculada sobre o valor total dos itens não entregues dentro do prazo estipulado neste Termo de Referência, observado o limite de 10% (dez por cento), mais multa de 10% (dez por cento) depois de configurada a inexecução total do objeto.
3. Atingindo os limites estabelecidos nas alíneas “a” e “b”, poderá ser considerada inexecução total da obrigação assumida e ser cancelada unilateralmente a aquisição a que se refere este Termo de Referência, sem prejuízo das demais sanções consideradas cabíveis.
  4. Multa moratória será aplicada a partir do primeiro dia útil subsequente ao do vencimento do prazo previsto, contados da data definida para o regular cumprimento da obrigação.
  5. Para condutas dos demais subitens descritas no subitem 1 deste item será aplicada a penalidade suspensão no cadastro de fornecedores da UFES pelo prazo de até 5 (cinco) anos e suspensão de licitar com a União por até 5 (cinco) anos.
  6. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF, e no caso de suspensão de licitar, a licitante contratada deverá ser descredenciada por igual período, sem prejuízo das multas previstas neste Termo de Referência e das demais cominações legais.
  7. O modelo de contratação ora em desenvolvimento visa atender às determinações da IN 01/2019 SLTI/MP e buscar vantagem econômica com a contratação. Assim, a contratação será gerida pelo critério de resultados alcançados, incluindo definições de níveis de serviço, de forma que, caso a CONTRATADA não apresente os resultados desejados, serão aplicados redutores ao pagamento, conforme definições da tabela abaixo, e sanções, quando cabíveis. Para tal, deverão ser observadas as características descritas a seguir.
  8. Além das multas previstas neste item, poderão ser aplicados descontos/glosas sobre quaisquer pagamentos a serem efetuados a contratada, conforme graus e eventos descritos neste TR.

### **7.9. Fiscalização e Controle**

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



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO  
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

3. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência.
4. A fiscalização do contrato, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no § 1º do artigo 65 da Lei nº 8.666, de 1993.
5. A conformidade do material/técnica/equipamento a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da Contratada que contenha a relação detalhada dos mesmos, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso.
  1. O representante da Contratante deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei nº 8.666, de 1993.
  2. O descumprimento total ou parcial das obrigações e responsabilidades assumidas pela Contratada ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 77 e 87 da Lei nº 8.666, de 1993.
  3. As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual devem ser realizadas de forma preventiva, rotineira e sistemática, podendo ser exercidas por servidores, equipe de fiscalização ou único servidor, desde que, no exercício dessas atribuições, fique assegurada a distinção dessas atividades e, em razão do volume de trabalho, não comprometa o desempenho de todas as ações relacionadas à Gestão do Contrato.
  4. A fiscalização técnica dos contratos avaliará constantemente a execução do objeto e utilizará o *SAP* devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a CONTRATADA:
    - a) não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
    - b) deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.





UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO  
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

5. Durante a execução do objeto, o fiscal técnico deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.
6. O fiscal técnico deverá apresentar ao preposto da CONTRATADA a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.
7. Em hipótese alguma, será admitido que a própria CONTRATADA materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.
8. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.
9. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com as regras previstas no ato convocatório.
10. O fiscal técnico poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.
11. *A fiscalização da execução dos serviços abrange rotinas de inspeção do acompanhamento dos chamados;*
12. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

## 8 – ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO

O valor da contratação é estimado em **R\$ 403.985,12 (quatrocentos e três mil, novecentos e oitenta e cinco reais e doze centavos)** .



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO  
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Item	Tipo	QTDE	unitário	Total do item
1	Renovação de suporte básico do Software de Backup "Veeam Backup & Replication Enterprise Plus" (VMware), contrato 01395196, por um período de 36 meses.	22	R\$ 18.362,96	<b>R\$ 403.985,12</b>

## 9 – DA VIGÊNCIA DO CONTRATO DOS SUPORTES PARA O LOTE

O contrato de garantia vigorará por 36 meses, contados a partir da data da sua assinatura.

## 10 – DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

### 10.1. Tipo e Modalidade da Licitação

Pregão com menor preço unitário e global, adjudicação por valor global.

### 10.2 .Da aplicabilidade dos Decretos 7.174/2010 e 7.903/2013

1. Aplicabilidade do Decreto 7174: Sim, conforme inciso I do art. 5º e artigo 8 do referido Decreto.
2. Aplicabilidade Margem de Preferência: os objetos não se enquadram no especificado no Decreto.

### 10.3. Da habilitação

O licitante deverá encaminhar juntamente com a proposta:

Comprovação de aptidão de fornecimento de garantia/suporte do software mediante a apresentação de atestado(s) fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado, similar ou igual ao objeto, com qualquer período de garantia prestado.

Justificativas:

1. A exigência de quantitativo resguarda a UFES de que será atendida prontamente, já que poderá a qualquer tempo solicitar um quantitativo igual ou superior ao exigido;



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO  
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

2. A exigência de fornecimento de quantitativos deve-se a fato de que licitantes que não detenham know-how estarão, na realidade, ingressando pela primeira vez no empreendimento e, portanto, não terão condições de oferecer garantias tais que assegurem, para o resguardo do interesse público;
3. No Acórdão TCU nº 3.070/2013, o relator entendeu que é “imprescindível a apresentação de atestado de capacidade técnico-profissional com exigência de quantitativos mínimos, sob pena de a Administração atribuir responsabilidade pela prestação dos serviços a profissionais que não detêm capacidade técnica demonstrada na prestação de serviços de porte compatível com os que serão efetivamente contratados.”
4. No intuito de aumentar a competição no processo licitatório e, ao mesmo tempo, ter um mínimo de garantia de que os serviços sejam prestados a contento, será aceito que o fornecedor possa utilizar-se da soma de atestados de contratos prévios.

### 10.3. Da vistoria

Recomendada mas não obrigatória considerando a natureza do serviço a ser contratado – suporte.

## 11 – DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO E DA APROVAÇÃO

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

<hr/> <b>Luiz Guilherme Bueloni</b> Integrante Requisitante	<hr/> <b>Matheus Dilem</b> Integrante Técnico	<hr/> <b>Alcimere Degen</b> Integrante Administrativo
---	---	---



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO  
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

**Autoridade Máxima da Área de TIC**

\_\_\_\_\_  
Renan Teixeira de Souza  
**Matrícula/SIAPE: 1175204**

Vitória, 12/07/2021

Aprovo,

**Autoridade Competente**

\_\_\_\_\_  
PROAD



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO

**PROTOCOLO DE ASSINATURA**



O documento acima foi assinado digitalmente com senha eletrônica através do Protocolo Web, conforme Portaria UFES nº 1.269 de 30/08/2018, por  
LUIZ GUILHERME BERGAMASCHI BUELONI - SIAPE 2067212  
Superintendência de Tecnologia da Informação - STI  
Em 13/07/2021 às 08:31

Para verificar as assinaturas e visualizar o documento original acesse o link:  
<https://api.lepisma.ufes.br/arquivos-assinados/226803?tipoArquivo=O>



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO

**PROTOCOLO DE ASSINATURA**



O documento acima foi assinado digitalmente com senha eletrônica através do Protocolo Web, conforme Portaria UFES nº 1.269 de 30/08/2018, por  
ANTONIO MARCOS ROCHA - SIAPE 3953897  
Superintendência de Tecnologia da Informação - STI  
Em 13/07/2021 às 11:55

Para verificar as assinaturas e visualizar o documento original acesse o link:  
<https://api.lepisma.ufes.br/arquivos-assinados/227084?tipoArquivo=O>



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO

**PROTOCOLO DE ASSINATURA**



O documento acima foi assinado digitalmente com senha eletrônica através do Protocolo Web, conforme Portaria UFES nº 1.269 de 30/08/2018, por  
ALCIMERE CRISTIANI DEGEN BAPTISTA - SIAPE 1846984  
Superintendência de Tecnologia da Informação - STI  
Em 14/07/2021 às 11:00

Para verificar as assinaturas e visualizar o documento original acesse o link:  
<https://api.lepisma.ufes.br/arquivos-assinados/227894?tipoArquivo=O>