



Ministério da Educação
UNIVERSIDADE FEDERAL DOS VALES DO JEQUITINHONHA E MUCURI
Rodovia MGT 367 - Km 583, nº 5000, - Bairro Alto da Jacuba
Diamantina/MG, CEP 39100-000

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS DE TIC

Processo Administrativo nº [23086.004345/2020-97](#)

Contratação de empresa prestadora de serviços de acesso, via web, às coleções das Normas Técnicas Brasileiras (NBR's) da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) e das Normas Técnicas da Associação Mercosul de Normalização (AMN) para atender a demanda da Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri

Diamantina, Junho de 2020

Histórico de Revisões

Data	Versão	Descrição	Autor
09/06/2020	1.0	Elaboração do Termo de Referência com base na IN 01/2019 SGD/ME	Equipe de Planejamento da Contratação

Referência: Arts. 12 a 24 IN SGD/ME Nº 1/2019

1. DO OBJETO

1.1. Contratação de empresa prestadora de serviços de acesso, via web, às coleções das Normas Técnicas Brasileiras (NBR's) da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) e das Normas Técnicas da Associação Mercosul de Normalização (AMN) para atender a demanda da Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri, conforme quantidades e especificações estabelecidas neste Termo de Referência.

2. DA CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS COMUNS

2.1. Os serviços a serem adquiridos enquadram-se na classificação de serviços comuns, nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, do Decreto nº 3.555, de 2000, e do Decreto 10.024, de 2019;

2.2. As especificações e informações técnicas são de responsabilidade dos integrantes requisitantes e do integrante técnico do planejamento desta contratação.

3. DA JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

3.1. O Sistema de Bibliotecas da UFVJM necessita da aquisição do serviço de assinatura de sistema digital multiusuário para disponibilização e Gerenciamento de coleções de Normas Técnicas Brasileiras (NBR), Mercosul (NM) e ISO, totalmente via web com recurso de visualização, atualização e impressão ilimitada.

3.2. Destacam-se abaixo as principais vantagens da assinatura das normas da ABNT por meio web:

- Atualização diária das Normas Técnicas Brasileiras (NBR) disponibilizando os arquivos originais das Normas contratadas;
- Visualização e impressão dos textos integrais das Normas Técnicas contratadas;
- Acesso através de Tablets, Smartphones;
- Acesso simultâneo sem limite de usuário;
- Acesso ao estágio dos projetos de Normas Técnicas em andamento;
- Permitir gerar PDF das Normas técnicas que fazem parte da coleção contratada;
- Emissão de relatórios de utilização;

3.3. Além destas vantagens, apresentamos ainda as razões pelas quais a Administração necessita adquirir o objeto deste certame.

- As Normas da ABNT devem estar disponíveis aos alunos e devem ser definidas como bibliografia básica e/ou complementar dos cursos de Graduação, em cumprimento à exigência do INEP, em um dos itens de Avaliação de Cursos pelo MEC-INEP.
- As Normas da ABNT compõem o acervo das Bibliotecas da UFVJM, tratando-se de um material de grande aplicabilidade prática no dia a dia dos usuários de todas as áreas da comunidade acadêmica desta Instituição e da sociedade em geral;
- A assinatura das Normas Técnicas da ABNT via web garante uma maior cobertura às Normas Técnicas em relação ao número de usuários, podendo ser acessado por várias pessoas ao mesmo tempo e por todas as unidades da Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri;
- O valor pago pela assinatura é inferior ao que se pagaria pela coleção completa impressa, considerando 1 exemplar de cada, sendo portanto, mais econômico para a Administração contratar o serviço via web do que impresso;
- Acesso às Normas atualizadas e substituíveis, significando garantia de um material correto e atualizado, livre de dados e técnicas obsoletas que possam comprometer as pesquisas e serviços dos usuários;
- Otimização do espaço físico;
- Evita a duplicação de normas em função de número de bibliotecas (Campus 1, Campus JK, Campus Mucuri, Campus Janaúba e Campus Unai);
- Maior economicidade, já que o material é online, não necessitando de impressão de todas as Normas;
- É ecologicamente correto e viável, por não necessitar de gastos com papel e máquinas para impressão.

4. ALINHAMENTO AOS INSTRUMENTOS DE PLANEJAMENTO INSTITUCIONAIS

4.1. Alinhamento da solução de TIC com os instrumentos de planejamento elencados no art. 6º da IN 01/2019 SGD/ME:

ALINHAMENTO AOS PDTIC			
ID	Ação do PDTIC	ID	Meta do PDTIC associada
1	Adquirir software para as estações de trabalho e dispositivos móveis, porém priorizando a utilização de softwares livres	1	Atualizar e ampliar o parque de estações de trabalho e dispositivos móveis, com seus equipamentos, software e serviços

ALINHAMENTO AO PAC 2020	
Item PGC nº	Descrição
5544	Licença de uso de software com acervo de Normas Técnicas ABNT

5. DOS BENS/SERVIÇOS QUE COMPÕEM O OBJETO E ESTIMATIVA DE PREÇO

Item	CATSER	Descrição	Unidade	Quantidade	Valor MENSAL	Valor Unitário (ANUAL)	Preço Total
1	27502	<p>Contratação de empresa especializada em serviço de assinatura de sistema digital multiusuário para disponibilização e Gerenciamento de coleções de Normas Técnicas Brasileiras (Mercosul (NM) e ISO, totalmente com recurso de visualização, atualização e impressão ilimitada.</p> <p>A solução deverá possuir integração com o software Pergamum. Deverá permitir no mínimo acesso livre às 207 normas abaixo: ABNT Diretiva 2:2011 ABNT IEC/TS 62642-7:2019 ABNT ISO GUIA 33:2019 ABNT ISO/IEC TR 20000-5:2011 ABNT ISO/TR 10017:2005 ABNT ISO/TS 17665-2:2013 ABNT NBR 10003:1987</p>	Serviço	1	Anual/12	R\$7.725,24	R\$7.725,24

ABNT NBR 10067:1995
ABNT NBR 10068:1987
ABNT NBR 10089:2010
ABNT NBR 10107:2010
ABNT NBR 10126:1987 Errata 2:1998
ABNT NBR 10126:1987 Versão
Corrigida:1998
ABNT NBR 10151:2000 Errata 1:2003
ABNT NBR 10151:2000 Versão
Corrigida:2003
ABNT NBR 10151:2019
ABNT NBR 10152:1987 Versão
Corrigida:1992
ABNT NBR 10339:2018
ABNT NBR 10512:2016
ABNT NBR 10520:2002
ABNT NBR 10582:1988
ABNT NBR 10719:2011 Emenda 1:2015
ABNT NBR 10719:2015
ABNT NBR 10844:1989
ABNT NBR 11145:1990
ABNT NBR 11174:1990
ABNT NBR 11348-1:2018
ABNT NBR 11513:2016
ABNT NBR 11682:2009
ABNT NBR 11709:2015
ABNT NBR 11725:2008
ABNT NBR 11823:2016
ABNT NBR 12041:2012
ABNT NBR 12188:2016
ABNT NBR 12207:2016
ABNT NBR 12208:1992
ABNT NBR 12209:2011
ABNT NBR 12216:1992
ABNT NBR 12235:1992
ABNT NBR 12288:1992
ABNT NBR 12298:1995
ABNT NBR 12583:1992
ABNT NBR 12583:2017
ABNT NBR 12655:2015 Versão
Corrigida:2015
ABNT NBR 12655:2015 Versão
Corrigida:2015
ABNT NBR 12808:2016
ABNT NBR 12892:2009
ABNT NBR 13070:2012
ABNT NBR 13142:1999
ABNT NBR 13193:2018
ABNT NBR 13406:1995
ABNT NBR 13523:2017
ABNT NBR 13526:1995
ABNT NBR 13529:2013
ABNT NBR 13583:2014
ABNT NBR 13587:2017
ABNT NBR 13736:1996
ABNT NBR 13749:1996 Emenda 1:2013
ABNT NBR 13749:2013
ABNT NBR 13896:1997
ABNT NBR 13969:1997
ABNT NBR 14136:2012 Versão Corrigida
4:2013
ABNT NBR 14141:1998
ABNT NBR 14565:2013
ABNT NBR 14611:2000

ABNT NBR 14700:2001
ABNT NBR 14703:2012
ABNT NBR 14724:2011
ABNT NBR 14853:2010
ABNT NBR 14859-1:2016
ABNT NBR 14859-2:2016
ABNT NBR 14859-3:2016
ABNT NBR 14931:2004
ABNT NBR 14957:2003
ABNT NBR 15079:2011
ABNT NBR 15112:2004
ABNT NBR 15200:2012
ABNT NBR 15220-1:2005
ABNT NBR 15220-2:2005 Errata 1:2008
ABNT NBR 15220-2:2005 Versão
Corrigida:2008
ABNT NBR 15270-1:2017
ABNT NBR 15270-2:2017
ABNT NBR 15287:2011
ABNT NBR 15358:2017
ABNT NBR 15522:2007
ABNT NBR 15526:2012 Versão
Corrigida:2016
ABNT NBR 15527:2019
ABNT NBR 15575-1:2013
ABNT NBR 15688:2009 Emenda 1:2012
ABNT NBR 15688:2012 Errata 1 :2013
ABNT NBR 15688:2012 Versão
Corrigida:2013
ABNT NBR 15846:2010
ABNT NBR 15953:2011
ABNT NBR 16068:2012
ABNT NBR 16144:2018
ABNT NBR 16401-1:2008
ABNT NBR 16401-2:2008
ABNT NBR 16401-3:2008
ABNT NBR 16415:2015
ABNT NBR 16535-1:2016
ABNT NBR 16535-2:2016
ABNT NBR 16738:2019
ABNT NBR 16746:2019
ABNT NBR 5410:2004 Errata 1:2008
ABNT NBR 5410:2004 Versão
Corrigida:2008
ABNT NBR 5419-1:2015
ABNT NBR 5419-2:2015 Errata 1:2018
ABNT NBR 5419-2:2015 Versão
Corrigida:2018
ABNT NBR 5419-3:2015
ABNT NBR 5419-3:2015 Versão
Corrigida:2018
ABNT NBR 5419-4:2015 Errata 1:2018
ABNT NBR 5419-4:2015 Versão
Corrigida:2018
ABNT NBR 5626:1998
ABNT NBR 5739:2018
ABNT NBR 5761:1984
ABNT NBR 6003:1984
ABNT NBR 6022:2003
ABNT NBR 6022:2018
ABNT NBR 6023:2002
ABNT NBR 6023:2018
ABNT NBR 6024:2012
ABNT NBR 6025:2002

ABNT NBR 6027:2012
ABNT NBR 6028:2003
ABNT NBR 6029:2006
ABNT NBR 6032:1989
ABNT NBR 6034:2004
ABNT NBR 6118:2014
ABNT NBR 6118:2014 Errata 1:2014
ABNT NBR 6118:2014 Versão Corrigida:2014
ABNT NBR 6120:1980 Versão Corrigida:2000
ABNT NBR 6122:2010
ABNT NBR 6123:1988 Versão Corrigida 2:2013
ABNT NBR 6390:1995 Versão Corrigida:2009
ABNT NBR 6409:1997
ABNT NBR 6417:1992
ABNT NBR 6441:1991
ABNT NBR 6484:2001
ABNT NBR 6492:1994
ABNT NBR 6493:2018
ABNT NBR 6576:2007
ABNT NBR 7181:2016 Errata 1:2017
ABNT NBR 7181:2016 Errata 2:2018
ABNT NBR 7181:2016 Versão Corrigida 2:2018
ABNT NBR 7181:2016 Versão Corrigida 2:2018
ABNT NBR 7181:2016 Versão Corrigida:2017
ABNT NBR 7229:1993 Versão Corrigida:1997
ABNT NBR 7389-1:2009
ABNT NBR 7480:2007
ABNT NBR 7500:2013 Errata 1:2013
ABNT NBR 8036:1983
ABNT NBR 8044:2018
ABNT NBR 8160:1999
ABNT NBR 8196:1999
ABNT NBR 8402:1994
ABNT NBR 8403:1984
ABNT NBR 8404:1984
ABNT NBR 8800:2008
ABNT NBR 9050:2015
ABNT NBR 9077:2001
ABNT NBR 9648:1986
ABNT NBR 9649:1986
ABNT NBR 9653:2018 Versão Corrigida:2018
ABNT NBR 9822:2012
ABNT NBR IEC 61000-4-5:2017
ABNT NBR ISO 10004:2013
ABNT NBR ISO 10993-1:2013
ABNT NBR ISO 10993-12:2005
ABNT NBR ISO 10993-12:2016
ABNT NBR ISO 11132:2016
ABNT NBR ISO 11136:2016
ABNT NBR ISO 13765-1:2014
ABNT NBR ISO 14001:2015
ABNT NBR ISO 148-1:2013
ABNT NBR ISO 15241:2016
ABNT NBR ISO 209:2010
ABNT NBR ISO 2108:2006

ABNT NBR ISO 21150:2008
 ABNT NBR ISO 22000:2006 Versão
 Corrigida:2006
 ABNT NBR ISO 22414:2006
 ABNT NBR ISO 261:2004
 ABNT NBR ISO 262:2004
 ABNT NBR ISO 3002-1:2013
 ABNT NBR ISO 31000:2018
 ABNT NBR ISO 4121:2018
 ABNT NBR ISO 5492:2017
 ABNT NBR ISO 5495:2017
 ABNT NBR ISO 6525:1999
 ABNT NBR ISO 6579:2014
 ABNT NBR ISO 6658:2014
 ABNT NBR ISO 6658:2019
 ABNT NBR ISO 6892-1:2013 Errata 1:2015
 ABNT NBR ISO 6892-1:2013 Versão
 Corrigida:2015
 ABNT NBR ISO 724:2004
 ABNT NBR ISO 8573-1:2013
 ABNT NBR ISO 8586:2016
 ABNT NBR ISO 8587:2015
 ABNT NBR ISO 9000:2015
 ABNT NBR ISO 9001:2015
 ABNT NBR ISO/IEC 17025:2017
 ABNT NBR ISO/IEC 20000-1:2011
 ABNT NBR ISO/IEC 26300:2008
 ABNT NBR ISO/IEC 27007:2018
 ABNT NBR ISO/IEC 38500:2018
 ABNT NBR NM 216:2000
 ABNT NBR NM ISO 7500-1:2004 Errata
 1:2004
 ABNTNBR ISO/IEC/IEEE 29119-1:2014

A solução de Tecnologia da Informação
 deverá possuir as seguintes características:
 • Atualização diária das Normas Técnicas
 Brasileiras (NBR) disponibilizando os
 arquivos originais das Normas contratadas;
 • Visualização e impressão dos textos
 integrais das Normas Técnicas contratadas;
 • Acesso através de Tablets, Smartphones;
 • Acesso simultâneo sem limite de usuário;
 • Acesso ao estágio dos projetos de Normas
 Técnicas em andamento;
 • Permitir gerar PDF das Normas técnicas que
 fazem parte da coleção contratada;
 • Emissão de relatórios de utilização;
 • Treinamento via web para utilização do
 sistema.

5.1. **Justificativa da forma de cálculo da quantidade:** O quantitativo definido para o item 1 faz referência a contratação do serviço pelo prazo de 12 meses, conforme descrito nas especificações deste termo de referência.

6. DOS DEMAIS REQUISITOS

6.1. Requisitos Legais:

6.1.1. Serão observadas, dentre outras normas:

- a) Lei Federal nº 8.666/1993: Institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências;
- b) Lei Federal nº 10.520/2002: Institui no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, a modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências;

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

d) Decreto nº 5.450/2005: Regulamenta o pregão, na forma eletrônica, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências;

e) Instrução Normativa Nº 1, de 4 de Abril de 2019: Dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

6.2. Requisitos Legais Específicos:

6.2.1. Não se aplica.

6.3. Requisitos de Capacitação:

6.3.1. A CONTRATADA deverá instruir gratuitamente de forma presencial ou virtual quanto a utilização do seu software. Para a segunda opção, é permitido o fornecimento de material em PDF (Portable Document Format), vídeo online, chat ou ainda uma página disponível na rede mundial de computadores;

6.3.2. A CONTRATADA prestará a CONTRATANTE, treinamento aos servidores designados para operar o sistema, visando o regular funcionamento do software com a obtenção dos resultados para os quais foi desenvolvido, bem como disponibilizar versões e releases atualizados do software durante o período da contratação;

6.3.3. A Contratada deverá fornecer Manual de Utilização da ferramenta.

6.4. Requisitos de Manutenção:

6.4.1. A Contratada deverá oferecer manutenção em caso de problemas de funcionamento do software por período de 12 meses;

6.4.2. A Contratada deverá disponibilizar telefone com atendimento mínimo dentro do horário comercial;

6.4.3. O chamado de suporte técnico será aberto por telefone ou correio eletrônico. Deverá ser fornecido um número de protocolo do incidente, com data e hora, para fins de acompanhamento. No caso de correio eletrônico valerão data e hora registradas na mensagem.

6.5. Requisitos Temporais:

6.5.1. A contratação será de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogada por períodos iguais e sucessivos, limitado a 60 (sessenta) meses, nos termos do inciso II, Art. 57, da Lei no 8.666/93.

6.5.2. As licenças de uso do software serão disponibilizadas na sede da UFVJM, conforme definições abaixo, sendo obrigatória a participação do Fiscal de Contrato indicado pela Administração:

6.5.2.1. Prazos de entrega das licenças: A CONTRATADA deverá realizar a entrega das licenças de uso do software à UFVJM através do fornecimento das senhas que deverão ser disponibilizadas em até 03 (três) dias úteis após assinatura do contrato;

6.5.2.2. **Local da entrega:** As licenças de uso do software deverão ser entregues no Campus JK da UFVJM localizado na Rodovia MGT 367 – KM 583 nº 5000 Alto da Jacuba – Diamantina – MG;

6.5.2.3. **Local da entrega:** As licenças de uso do software deverão ser entregues no Campus JK da UFVJM localizado na Rodovia MGT 367 – KM 583 no 5000 Alto da Jacuba – Diamantina – MG;

6.5.2.4. Os serviços objeto deste Termo deverão ser disponibilizados pela CONTRATADA no mínimo em horário comercial de 08 as 18 horas, de segunda a sexta-feira, durante todo o período de vigência do contrato, salvaguardados os casos de interrupções programadas e devidamente autorizadas pela CONTRATANTE.

6.6. Requisitos de Segurança:

6.6.1. É de responsabilidade da CONTRATADA o sigilo das informações tramitadas na ferramenta, como credenciais de acesso e histórico dos acessos realizados durante a vigência do contrato. Sob pena de sanção administrativa ou até mesmo rescisão contratual.

6.7. Requisitos sociais, ambientais e culturais:

6.7.1. A solução deverá, em sua totalidade, funcionar em idioma Português Brasileiro; e

6.7.2. Acessível conforme o art. 63º da [Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência nº 13.146, de 06 de Julho de 2015](#) e suas alterações.

6.8. Requisitos de Implantação:

6.8.1. A ferramenta deverá estar integrada com o Pergamum. Software de gestão de bibliotecas da UFVJM.

6.9. Requisitos de Experiência Profissional:

6.9.1. Por não haver mão de obra exclusiva, essa contratação não faz restrições para experiência profissional.

6.10. Requisitos de Formação de Equipe:

6.10.1. Essa contratação não faz restrição para formação de equipe.

6.11. Requisitos de Arquitetura Tecnológica:

6.11.1. Fica sob responsabilidade da CONTRATADA a escolha de tipos de servidores e linguagens de programação para executar o funcionamento do software.

6.12. Requisitos de Metodologia de Trabalho:

6.12.1. Essa contratação não faz restrição para metodologia de trabalho.

7. RESULTADOS E BENEFÍCIOS A SEREM ALCANÇADOS

7.1. Esta contratação tem o objetivo de subsidiar a comunidade acadêmica garantindo acesso as normas ABNT , especialmente as definidas como bibliografia básica e/ou complementar dos cursos de Graduação, em cumprimento as exigências do INEP, além de permitir:

7.1.1. alcançar, com a contratação, os resultados e benefícios planejados, e assim, atender efetivamente os Objetivos Estratégicos definidos no PDTI;

7.1.2. por meio da contratação pretendida, apoiar a Universidade a cumprir sua missão e alcançar seus objetivos;

7.1.3. que a comunidade acadêmica acesse normas técnicas relacionadas aos cursos fornecidos pela UFVJM.

8. DA NATUREZA CONTINUADA DO OBJETO

8.1. As normas técnicas da ABNT são atualizadas periodicamente, sendo necessário o tratamento do objeto garantindo assim que a comunidade acadêmica atue sempre embasadas nas versões mais atualizadas do normativo. Nesse sentido, entende-se que o acesso às normas técnicas constitui-se numa forma de prestação continuada, uma vez que ao disponibilizar material on-line atualizado às áreas técnicas da Pasta, haverá maior segurança as decisões;

8.2. Segundo a IN no 5/2017 SLTI/MPOG os serviços prestados de forma contínua são aqueles que, pela sua essencialidade, visam a atender à necessidade pública de forma permanente e contínua, por mais de um exercício financeiro, assegurando a integridade do patrimônio público ou o funcionamento das atividades finalísticas do órgão, de modo que sua interrupção possa comprometer a prestação de um serviço público ou o cumprimento da missão institucional;

8.3. A contratação dos serviços em tela tem natureza continuada por serem necessários à UFVJM, de forma a subsidiar as áreas finalísticas no melhor desempenho de suas atribuições, cuja interrupção pode comprometer a continuidade de suas atividades finalísticas bem como ao seu suporte. Dessa forma, para que não haja dispêndios de tempo e recursos humanos empregados na instrução processual de nova contratação quando do fim do contrato ora desejado bem como risco de interrupção dos serviços, resta por configurada a necessidade de que a contratação se estenda por mais de um exercício financeiro;

8.4. A Contratada deverá atender, no que couber, aos critérios de Sustentabilidade Ambiental previstos na IN SLTI/MP no 01, de 19 de janeiro de 2010, bem como o disposto no art. 4o do decreto no 7.746, de 5 de junho de 2012;

8.5. Duração inicial do contrato: 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses, com base no artigo 57, II, da Lei 8.666, de 1993;

8.6. Eventual necessidade de transição gradual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas: Não será necessário a transição contratual diante do objeto da prestação do serviço.

9. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

9.1. São obrigações da Contratante:

a) nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;

- b) 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;
- c) receber o objeto fornecido pela contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;
- d) aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;
- e) liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;
- f) comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;
- g) definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte da contratada, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável; e
- h) 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;

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

10. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

10.1. A Contratada deve cumprir todas as obrigações constantes no Edital, seus anexos e sua proposta, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto e, ainda:

- a) indicar formalmente preposto apto a representá-lo junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;
- b) atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- c) 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;
- d) 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;
- e) manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;
- f) quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;
- g) quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato; e
- h) 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.

11. DO COMPROMISSO DE SIGILO

11.1. Esta contratação não faz restrições para manutenção de compromisso de sigilo, uma vez a solução não utiliza informações sigilosas.

12. DA SUBCONTRATAÇÃO

12.1. Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.

13. DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA

13.1. 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.

14. DO CONTROLE DA EXECUÇÃO

14.1. **Prazos, horários de prestação dos serviços e locais de entrega:** conforme Requisitos Temporais deste Termo de Referência;

14.2. **Documentação mínima exigida, observando modelos adotados pela contratante, padrões de qualidade e completude das informações, a exemplo de modelos de desenvolvimento de software, relatórios de execução de serviço e/ou fornecimento, controles por parte da contratada, ocorrências, etc:** não se aplica;

14.3. **Papéis e responsabilidades, por parte da contratante e da contratada:** conforme descrito no tópico de obrigações da CONTRATADA e da CONTRATANTE;

14.4. **Quantificação ou estimativa prévia do volume de serviços demandados ou quantidade de bens a serem fornecidos, para comparação e controle:** Por tratar de licenças de uso de software, serão enviadas em uma única vez à CONTRATANTE a quantidade de licenças descritas no tópico 5 deste Termo de Referência. Que trata da descrição dos bens/serviços que compõem o objeto;

14.5. **Definição de mecanismos formais de comunicação a serem utilizados para troca de informações entre a contratada e a Administração, adotando-se preferencialmente as Ordens de Serviço ou Fornecimento de Bens:** Toda comunicação entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA deverá ser sempre formal como regra, exceto em casos excepcionais que justifiquem outro canal de comunicação. Forma de Comunicação: A comunicação se dará por meio de ofícios, Emails, Reunião mediante formalização de Ata, entrega pessoal de documentos mediante aposição de recebido ou outros que possam ficar registrados.

14.6. **Periodicidade:** Sempre que se fizer necessária a comunicação entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA. As comunicações que se refiram ao cumprimento ou não de cláusulas contratuais, acordo de nível de serviço e/ou similares, deverão obrigatoriamente ser formalizadas por ofício e/ou notificações, não impedindo o tramite de e-mails ou ATA para maior celeridade;

15. DA GESTÃO DO CONTRATO

15.1. Definição dos atores que participarão da gestão do contrato:

15.1.1. A gestão do contrato será realizada por um gestor e o seu suplente, designados por Portaria.

15.2. A fiscalização do contrato será realizada, preferencialmente, por servidores lotados na Coordenação-Geral de Gestão Documental e Serviços Gerais.

15.3. Mecanismos de comunicação a serem estabelecidos entre o órgão ou entidade e a prestadora de serviços:

15.3.1. Os mecanismos de comunicação a serem estabelecidos entre o órgão ou entidade e a prestadora de serviços serão telefone, e-mail ou ainda ofício que poderá ser enviado via Sistema Eletrônico de Informação (SEI).

15.3.2. O chamado de suporte técnico terá os seguintes prazos de solução, contados a partir da data e hora de abertura do chamado, conforme especificado abaixo:

Gravidade	Descrição	Prazo de Solução
Severidade 1	Ambiente sem condição de operação	8 horas úteis
Severidade 2	Problema ou dúvida que resulte em restrições à operação do sistema	16 horas úteis
Severidade 3	Problema ou dúvida que não resulte em restrições à operação do sistema	24 horas úteis

15.4. O pagamento dos serviços será vinculado aos resultados alcançados em complemento à mensuração dos serviços efetivamente prestados, não devendo as adequações de pagamento, originadas pelo descumprimento dos serviços, serem interpretadas como penalidades ou multas;

15.5. Considerando que o serviço se constitui em acesso ininterrupto via internet, o valor total do contrato será dividido e pago em 12 (doze) parcelas mensais.

15.6. A mensuração dos resultados e a aferição da qualidade esperada da prestação dos serviços para o pagamento da contratada serão feitos por meio do Instrumento de Medição de Resultados - IMR, descrito neste Termo, ANEXO A.

15.7. O não atendimento das metas, por ínfima diferença poderá ser objeto apenas de notificação nas primeiras ocorrências, de modo a não comprometer a continuidade da contratação;

15.8. A Contratada poderá apresentar justificativa para a prestação dos serviços abaixo do nível de satisfação, que poderá ser aceita pela Contratante, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle da empresa;

15.9. A critério da Contratante, a Contratada poderá ser penalizada com a rescisão contratual nas seguintes condições:

15.9.1. Em caso de reincidência de falhas penalizadas com o desconto máximo possível, em qualquer indicador, por mais de 3 (três) vezes durante a vigência deste contrato ou a cada prorrogação, se houver;

15.9.2. Em caso de reincidência de falhas penalizadas com o desconto máximo possível, em um mesmo indicador, por 3 (três) vezes consecutivas.

15.10. Critérios de Aceitação - Métrica e Periodicidade:

Métrica 1	
Indicador de Qualidade	A qualidade do serviço dar-se-á por meio de ferramenta gratuita disponível na web comumente utilizada por profissionais de Tecnologia da Informação para aferir a qualidade de carregamento de páginas web. O que indicará a qualidade do serviço é o tempo de carregamento do site, que será aferido por 03 (três) vezes em cada averiguação e em seguida obter uma média. O valor da média do tempo de carregamento que valerá para a indicação da qualidade
Máximo Aceitável	O tempo máximo aceitável é de até 03 (três) segundos de carregamento.
Ferramentas	A ferramenta utilizada será o Pingdom Website Speed Test, disponível no site https://tools.pingdom.com ou similar.
Periodicidade Aferição	01(uma) vez a cada mês.

15.11. Metodologia/Formas de Avaliação da Qualidade e Adequação da Solução às especificações funcionais e tecnológicas:

15.11.1. O fiscal do contrato deverá fiscalizar a qualidade do serviço 01(uma) vez a cada mês, entendendo que a insuficiência da qualidade do serviço é dada quando a média do tempo de carregamento da página ultrapassa 03 (três) segundos.

15.11.2. A ferramenta utilizada será o Pingdom Website Speed Test, disponível no site <https://tools.pingdom.com>.

15.11.3. Para comprovar má qualidade no serviço prestado, o fiscal deverá capturar a tela da ferramenta Pingdom Website Speed Test que indica os 03(três) tempos de carregamento feitos para aquele teste.

15.11.4. A captura da tela apresentada no parágrafo anterior deverá, obrigatoriamente, apresentar data e hora em que o teste foi realizado.

15.11.5. **Procedimentos para emissão de Nota Fiscal:**

15.11.5.1. O pagamento será efetuado em até 30 (trinta) dias, contados a partir da data de apresentação da Nota Fiscal devidamente atestada e do aceite da Administração, de acordo com as normas de execução orçamentária e financeira.

16. DO PAGAMENTO

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

16.1.1. Os pagamentos decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 24 da Lei 8.666, de 1993, deverão ser efetuados no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados da data da

apresentação da Nota Fiscal/Fatura, nos termos do art. 5o, § 3o, da Lei no 8.666, de 1993.

16.2. A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento definitivo do serviço, conforme este Termo de Referência.

16.3. 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.

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

16.4. O setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

16.4.1. o prazo de validade;

16.4.2. a data da emissão;

16.4.3. os dados do contrato e do órgão contratante;

16.4.4. o período de prestação dos serviços;

16.4.5. o valor a pagar; e

16.4.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

16.5. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante;

16.6. Nos termos do item 1, do Anexo VIII-A da Instrução Normativa SEGES/MP no 05, de 2017, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

16.6.1. não produziu os resultados acordados;

16.6.2. exigida; deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

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

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

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

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

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

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

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

16.14. 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.

16.15. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, em especial a prevista no artigo 31 da Lei 8.212, de 1993, nos termos do item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017, quando

couber.

16.16. 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.

16.17. Nos os casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela Contratante, entre a data do vencimento e o efetivo adimplimento da parcela é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$EM = I \times N \times VP$, sendo:

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela a ser paga.

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

$I = (TX)$

$I = (6/100)/365$

$I = 0,00016438$

TX = Percentual da taxa anual = 6%

17. DO REAJUSTE DO PREÇO

17.1. O preço consignado no contrato será corrigido anualmente, observado o interregno mínimo de 1 (um) ano, contado a partir da data limite para a apresentação da proposta, pela variação do Índice de Custos de Tecnologia da Informação ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada IPEA.

18. DA ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

18.1. Fonte (Programa/Ação): A indicação da fonte de recursos da dotação orçamentária será realizada pela Pró-Reitoria de Planejamento e Orçamento da UFVJM.

18.2. Cronograma de execução física e financeira, contendo o detalhamento das etapas ou fases da Solução a ser contratada, com os principais serviços ou bens que a compõe, e a previsão de desembolso para cada uma delas:

18.2.1. O item 1 será pago mensalmente, na razão de 1/12 do valor anual do contrato, observada a aplicação do IMR.

19. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

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

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

19.1.2. ensejar o retardamento da execução do objeto;

19.1.3. fraudar na execução do contrato;

19.1.4. comportar-se de modo inidôneo;

19.1.5. cometer fraude fiscal;

19.1.6. não mantiver a proposta.

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

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

19.2.2. multa moratória de 0,33% por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias;

19.2.3. multa compensatória de 20% (vinte por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total do objeto;

19.2.4. em caso de inexecução parcial, a multa compensatória, de 10 % (dez por cento), sobre o valor total do contrato.

- 19.2.5. suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos;
- 19.2.6. impedimento de licitar e contratar com a União com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos;
- 19.2.6.1. A sanção de impedimento de licitar e contratar prevista neste subitem também é aplicável em quaisquer hipóteses previstas como infração administrativa no subitem 13.1 deste Termo de Referência.
- 19.2.7. declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a Contratante pelos prejuízos causados;
- 19.3. As sanções previstas nos subitens 19.2.1, 19.2.5, 19.2.6 e 19.2.7 poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos e serem efetoados.
- 19.4. Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, as empresas ou profissionais que:
- 19.4.1. tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- 19.4.2. tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;
- 19.4.3. demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.
- 19.5. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à Contratada, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente a Lei nº 9.784, de 1999.
- 19.6. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.
- 19.7. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

20. **DAS MEDIDAS ACAUTELADORAS**

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

21. **JUSTIFICATIVA DO NÃO PARCELAMENTO DA SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

21.1. O não parcelamento da solução de tecnologia da informação se faz necessário por ser um único serviço básico, cuja forma de prestação não é compatível com a divisão do objeto.

22. **DA AVALIAÇÃO DO CUSTO**

22.1. O custo estimado da presente contratação é de R\$7.725,24 (Sete mil, setecentos e vinte e cinco reais e vinte e quatro centavos).

22.2. O custo estimado foi apurado a partir da declaração de composição de custos constante do processo administrativo, elaborado com base na utilização dos parâmetros dispostos na IN MP 05/2014, alterada pela IN 03/2017:

22.3. I – Painel de Preços - <http://paineldepregos.planejamento.gov.br/>;

II - contratações similares de outros entes públicos, em execução ou concluídos nos 180 (cento e oitenta) dias anteriores à data da pesquisa de preços;

III - pesquisa publicada em mídia especializada, sítios eletrônicos especializados ou de domínio amplo, desde que contenha a data e hora de acesso; ou

IV - pesquisa com os fornecedores, desde que as datas das pesquisas não se diferenciem em mais de 180 (cento e oitenta) dias.

23. **CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR**

23.1. O fornecedor será selecionado além de oferecer o menor preço global, os seguintes critérios:

23.2. **Proposta Técnica / de Preço:**

23.2.1. As empresas participantes da licitação deverão identificar os itens, descrevendo os detalhes, características e peculiaridades de cada um, bem como marca e modelo dos bens ofertados, para fins de avaliação e comprovação de atendimento das especificações técnicas exigidas.

23.3. **Qualificação Técnica:**

23.3.1. Não se aplica.

23.4. **Caracterização da Solução:**

23.4.1. Conforme especificação técnica descrita neste termo de referência.

23.5. **Tipo de Licitação:**

23.5.1. Menor preço por item.

23.6. **Modalidade de Licitação:**

23.6.1. Pregão eletrônico TRADICIONAL, obedecendo ao disposto no artigo 1º da Lei nº 10.520/2002.

23.7. **Justificativa para Aplicação do Direito de Preferência (Lei Complementar nº 123/06 e Lei nº 8.248/91):**

23.7.1. A contratação será realizada permitindo a participação para ampla concorrência, uma vez que não foi encontrado o mínimo de três microempresas ou empresas de pequeno porte sediadas local ou regionalmente e capazes de cumprir as exigências estabelecidas no instrumento convocatório, conforme estabelece o art. 10º, inciso I, do Decreto nº 8.538/15. Não obstante, será assegurado o disposto no art. 5º do referido decreto, no que se refere a preferência de contratação de microempresas como critério de desempate.

23.8. **Justificativa para Dispensa de Licitação:**

23.8.1. Não se aplica.

23.9. **Critérios de Habilitação – Qualificação Técnica (Art. 30 – Lei 8.666/93):**

23.9.1. Não se aplica. Não há critérios de habilitação técnica específicos para os itens deste Termo de Referência.

23.10. **Critérios Técnicos Obrigatórios:**

23.10.1. O serviço ofertado deverá condizer com as especificações técnicas apresentadas neste Termo de Referência.

23.11. **Critérios Técnicos Pontuáveis:**

ID	Critério Técnico Pontuável (para técnica e preço)	Pontuação	%	Justificativa
1	Não se aplica			
	Total	Não se aplica		

23.12. **Critérios de Aceitabilidade de Preços Unitários e Globais:**

23.12.1. A presente aquisição é do tipo MENOR PREÇO, sendo vencedora(s) a(s) empresa(s) que ofertar(em) o MENOR PREÇO POR ITEM que atendam às exigências e requisitos estabelecidos neste termo de referência ou imponham condições;

Serão desclassificadas as propostas que:

- que apresentem valores manifestamente excessivos;
- que lançadas em desacordo com o Termo de Referência, apresentando-se omissas, vagas com irregularidades ou defeitos capazes de impedir o julgamento;
- que apresentem preço unitário ou global superior ao orçado pela Administração, após a fase de lances;
- que apresentem preços global ou unitários simbólicos, irrisórios ou de valor zero.

23.13. **Critérios de Julgamento:**

23.13.1. **MENOR PREÇO POR ITEM**, conforme especificado neste Termo de Referência, respeitadas as determinações legais previstas na Lei Complementar no 123 de 14 de dezembro de 2006;

EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO		
Integrante Técnico	Integrantes Requisitantes	Integrante Administrativo
Igor Oliveira Crisóstomo SIAPE: 1969783	Anderson César de Oliveira Silva Matrícula: 1665132	Vinício Lemke Pratte Matrícula: 1267256

AUTORIDADE MÁXIMA DA ÁREA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
Elton Pereira Rosa Diretor de Tecnologia da Informação Matrícula: 1823533

Diamantina, 18 de junho de 2020.

ANEXO A – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

Definição: INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – documento anexo ao contrato que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento.

Objetivo a atingir: obtenção da melhor execução do objeto, mediante a definição de indicadores de acompanhamento de qualidade dos serviços prestados durante a vigência do contrato.

Forma de avaliação: definição das situações (indicadores) que caracterizem o não atendimento do objetivo e atribuição de grau de correspondência, de 1 a 5, de acordo com os indicativos de metas a cumprir, compreendendo glosas, que podem ser cumulativas, de 0,5% a 7,0% do valor mensal do contrato.

Apuração: ao final de cada período de apuração (mês), o Fiscal do contrato preencherá a planilha de cálculo o índice global e a encaminhará ao preposto da contratada para conhecimento do valor da glosa a ser aplicada no mês, ajustado ao cumprimento das metas deste acordo e adoção das medidas recomendadas, quando houver.

Sanções: Quando o percentual de glosas no período mensal for superior a 10% (dez por cento) sobre o valor mensal ou o somatório das glosas for superior a 30% (trinta por cento) do valor mensal no período de um ano, caracterizar-se-á inexecução parcial, o que implicará na abertura de procedimento de aplicação das penalidades previstas no contrato.

QUESITOS

Quesitos	Descrição do Indicador / Situações	Instrumento para verificação	Grau de Relevância
1 - Prazo de atendimento dos chamados	Deixar de solucionar os chamados classificados como de gravidade severidade 1 no prazo estipulado no subitem 15.3.2, por hora útil de atraso	Fiscalização presencial e abertura de chamado	5
	Deixar de solucionar os chamados classificados como de gravidade severidade 2 no prazo estipulado no subitem 15.3.2, por hora útil de atraso	Fiscalização presencial e abertura de chamado	4
	Deixar de solucionar os chamados classificados como de severidade 3 no prazo estipulado no subitem 10.5 por hora útil de atraso	Fiscalização presencial e abertura de chamado	1
2 – Qualidade dos serviços	Deixar de atualizar a base de dados de acordo com últimas atualizações publicadas, no prazo máximo de 3 dias corridos	Fiscalização presencial	4
	Deixa de disponibilizar a coleção das normas, conforme objeto desta contratação.	Relatório do quantitativo de conteúdo disponibilizado – $X = \geq 0$ Sendo $X =$	3

	número de normas do início do contrato ou do relatório anterior
--	---

MENSURAÇÃO

Grau de Relevância	Correspondência
1	Glosa de 0,5 % sobre o valor da Fatura por evento
2	Glosa de 1,0 % sobre o valor da Fatura por evento
3	Glosa de 2,0 % sobre o valor da Fatura por evento
4	Glosa de 3,0 % sobre o valor da Fatura por evento
5	Glosa de 5,0 % sobre o valor da Fatura por evento

Os valores apurados em decorrência de descumprimento dos itens indicados no IMR serão objeto de glosa na nota fiscal da empresa.

Nos casos de inviabilidade de glosa, o recolhimento da importância deverá ocorrer mediante pagamento de Guia de Recolhimento da União no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da emissão da GRU.



Documento assinado eletronicamente por **Igor Oliveira Crisostomo, Servidor**, em 19/06/2020, às 13:07, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Anderson Cesar de Oliveira Silva, Superintendente**, em 19/06/2020, às 13:21, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Elton Pereira Rosa, Diretor(a)**, em 23/06/2020, às 08:08, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Vinício Lemke Pratte, Servidor**, em 06/07/2020, às 11:39, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.ufvjm.edu.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0115354** e o código CRC **CC6BBE19**.