

3.4.6 Outro fator determinante é que tal procedimento administrativo visa aumentar o desconto oferecido pelas empresas licitantes devido ao ganho de escala no fornecimento do suporte todos os equipamentos licitados, bem como otimizar a gestão do contrato de serviço de garantia e assistência técnica.

### 3.5. Resultados e Benefícios a Serem Alcançados

3.5.1 Entre os benefícios a serem alcançados com tal medida, pode-se destacar:

- **prover a infraestrutura de TI necessária** ao funcionamento dos sistemas e serviços a serem utilizados pela comunidade acadêmica, não somente aos que já estão em funcionamento como os que venham a ser implantados;
- garantir a **correta manutenção dos equipamentos**, que são de alto valor e demandam mão de obra especializada;
- permitir que o acesso aos sistemas seja realizado em **alto desempenho e disponibilidade**, garantindo a qualidade dos serviços prestados;
- assegurar que os diversos **processos não sejam prejudicados** em razão indisponibilidade e, ou lentidão do sistema, por exemplo, processos seletivos, licitatórios, matrículas e assistência estudantil.

## 4 – ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

### 4.1. Requisitos de Negócio

ID	Requisitos
01	<b>Prover a infraestrutura e outros recursos</b> necessários ao funcionamento dos serviços de Tecnologia da Informação, adequados às atividades finalísticas da UFVJM.
02	Garantir a <b>manutenção, renovação e ampliação</b> da infraestrutura do <i>Data Center</i> da DTI.

### 4.2. Requisitos de Capacitação

A CONTRATADA deverá fornecer o treinamento para utilização da plataforma de abertura de chamados, bem como explanação do fluxograma de atendimento dos chamados técnicos.

A CONTRATADA deverá capacitar tecnicamente todos os profissionais envolvidos na execução do objeto licitado, de acordo com as especificidades dos equipamentos e das condições de execução do serviço na universidade.

### 4.3. Requisitos Legais

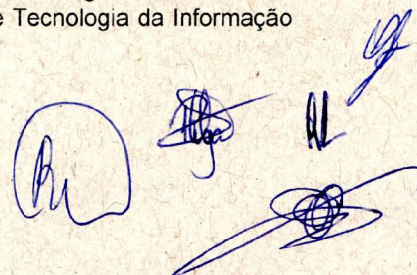
Portaria nº 14.787, de 27 de Novembro de 2014, do Ministério da Educação, que define os serviços considerados de natureza contínua no âmbito daquele ministério;

NBR-ISO n.º 27002/2013, que dispõe sobre o Código de Prática para controles de segurança da informação;

IN n.º 05/2017 SLTI, de 26 de maio de 2017, que dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional;

IN n.º 05/2014, de 27 de Junho de 2014, que dispõe sobre os procedimentos administrativos básicos para a realização de pesquisa de preços para a aquisição de bens e contratação de serviços em geral;

Instrução Normativa nº 01, de 1 de abril de 2019, Secretaria de Governo Digital / Ministério da Economia, que dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação pelos órgãos integrantes do SISP do Poder Executivo Federal;





Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010, que regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal, direta ou indireta, pelas fundações instituídas ou mantida pelo Poder Público e pelas demais organizações sob o controle direto ou indireto da União;

Lei Federal nº 12.305, de 2 de agosto de 2010, que institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos;

#### **4.4. Requisitos de Manutenção**

A prestação do serviço deverá observar as condições definidas no item 2.4 do presente Termo de Referência, principalmente com relação ao tempo de resposta e o tempo de solução de acordo com os níveis de criticidade determinados no Acordo de Nível de Serviço (SLA).

Os profissionais responsáveis pela prestação do serviço deverão ser tecnicamente qualificados e capacitados para prestar suporte aos equipamentos em questão.

#### **4.5. Requisitos Temporais**

- O início da prestação do serviço deve se dar em até 15 (quinze) dias após a assinatura do contrato. Nesse intervalo deverá haver reunião preparatória para estabelecimento dos fluxos de processos e definições dos contatos a serem estabelecidos entre os funcionários da empresa e os servidores responsáveis pela fiscalização do contrato.

#### **4.6. Requisitos de Segurança**

A CONTRATADA obriga-se a manter sigilo das informações disponibilizadas por ocasião da execução do contrato, não podendo utilizar, divulgar, revelar, ceder ou dispor das mesmas, para outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada à execução do objeto contratado.

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

As peças defeituosas substituídas deverão ser recolhidas e terem destinação de acordo com a Política Nacional de Resíduos Sólidos, instituída pela Lei 12.305, de 25 de Agosto de 2010, referente ao descarte e reutilização de produtos eletroeletrônicos e seus componentes.

#### **4.8. Requisitos de Arquitetura Tecnológica**

4.8.1 Não se aplica.

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

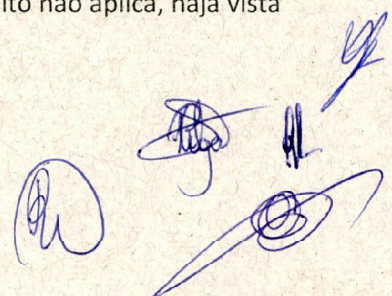
4.9.1 Não se aplica.

#### **4.10. Requisitos de Implantação**

- Deverá haver reunião preparatória para conhecimento da estrutura na UFVJM, configuração do ambiente de monitoramento dos equipamentos, se for o caso; estabelecimento dos fluxos de processos e definições dos contatos; identificação de prepostos da CONTRATANTE e CONTRATADA.
- Para a solução de TI estar corretamente implantada, é necessário que os canais disponíveis da central de chamados sejam plenamente acessíveis de dentro da UFVJM.

#### **4.11. Requisitos de Garantia**

4.11.1 Considerando a natureza e as especificações do serviço esse requisito não aplica, haja vista tratar-se da própria contratação de suporte e garantia.





#### **4.12. Requisitos de Experiência Profissional**

4.12.1 Todos os profissionais envolvidos na execução do objeto licitado devem estar capacitados tecnicamente, de acordo com as especificidades dos equipamentos e das condições de execução do serviço na universidade.

#### **4.13. Requisitos de Formação da Equipe**

4.13.1 Todos os profissionais envolvidos na execução do objeto licitado devem estar capacitados tecnicamente, de acordo com as especificidades dos equipamentos e das condições de execução do serviço na universidade.

#### **4.14. Requisitos de Metodologia de Trabalho**

4.14.1 Não se aplica.

#### **4.15. Requisitos de Segurança da Informação**

4.15.1 Para garantia da disponibilidade dos serviços e não haver perda de dados associados aos mesmos, a CONTRATADA deve cumprir os níveis de acordo de serviço (SLA) determinados. Para que a possibilidade dos equipamentos se tornarem inoperantes seja a menor possível, tão logo se apresente um problema, ele deve ser sanado, respeitando as condições especificadas neste Termo de Referência e no Edital do certame.

4.15.2 A CONTRATADA deve se assegurar que informações às quais tem acesso em razão da prestação do serviço contratado não sejam utilizadas para nenhum outro fim que não seja estritamente a execução do contrato. Esse compromisso deve ser assumido com a assinatura do Termo de Confidencialidade (Anexo A).

4.15.3 Deverá ser possível realizar a rastreabilidade e garantir autenticidade das informações e acessos realizados aos equipamentos alvo do serviço de manutenção, inclusive para fins de auditoria. Para tanto, o acesso aos equipamentos por parte de funcionários da CONTRATADA somente poderá se dar mediante confirmação e, ou acompanhamento de servidor da UFVJM. As configurações de acesso remoto também serão limitadas em nível de acesso estritamente necessário à execução do serviço contratado.

### **5 – RESPONSABILIDADES**

#### **5.1. Deveres e responsabilidades 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;

## **5.2. Deveres e responsabilidades da CONTRATADA**

- 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) 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;
- i) Executar os serviços de acordo com as especificações do presente Termo de Referência, sobretudo em relação às normas regulamentadoras e padrões técnicos referenciados;
- j) Registrar integralmente as atividades de serviços demandados pela UFVJM, fornecendo aos Fiscais ou Gestor de Contrato da UFVJM, de acordo com os prazos estabelecidos neste Termo, e ou sempre que solicitado, informações detalhadas referentes ao registro e tratamento das demandas, assim como outros relatórios pertinentes à fiscalização e gestão do Contrato;
- k) Responsabilizar-se por todo e qualquer custo em decorrência de devolução por inconformidades, assim como reparos, incluindo custos de documentação e quaisquer outros, em materiais e ou componentes da Solução de Tecnologia da Informação objeto do contrato, inclusive em caso de recolhimento dos mesmos para trocas e ou substituições junto à Contratada ou fabricante da Solução;
- l) Fornecer todo o equipamento e ferramental necessário à prestação dos serviços a seus funcionários;
- m) Oferecer os bens e serviços conforme especificações do edital, nas quantidades solicitadas e dentro dos prazos determinados;



- n) Responsabilizar-se integralmente pelo transporte e entrega dos bens e serviços, não cabendo à UFVJM custear qualquer tipo de despesa referente ao transporte, ou despesas de outra natureza;
- o) Substituir produtos e materiais com defeitos de fabricação e em período de garantia por outros **originais do fabricante** de igual ou superior qualidade, novos, dentro dos prazos estipulados neste Termo;

### 5.3. Deveres e responsabilidades do órgão gerenciador da ata de registro de preços

5.3.1 A presente contratação não será processada por meio de Sistema de Registro de Preços.

## 6 – MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

### 6.1. Rotinas de Execução

<b>Reunião de alinhamento</b>
Deverá haver reunião preparatória para conhecimento da estrutura na UFVJM, configuração do ambiente de monitoramento dos equipamentos, se for o caso; estabelecimento dos fluxos de processos e definições dos contatos, identificação de prepostos da CONTRATANTE e CONTRATADA. Deverá ocorrer após e a assinatura do contrato e antes do início de sua execução.
<b>Prazos</b>
Os prazos estão previstos no item 7.3 do presente termo.
<b>Horários</b>
O regime de execução dos serviços é 24x7, ou seja, 24 horas por dia, 7 dias por semana, inclusive sábados, domingos e feriados.
<b>Locais de entrega</b>
Os serviços deverão ser prestados no campus JK da <b>CONTRATANTE</b> , conforme se segue: <ul style="list-style-type: none"><li>Prédio da Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI). Campus JK - Rodovia MGT 367 - Km 583, nº 5000, Alto da Jacuba Diamantina/MG, CEP 39100-000 ; Coordenadas geográficas: -18.201475,-43.5745273,17.</li><li>Prédio do Instituto de Ciência e Tecnologia (ICT). Campus JK - Rodovia MGT 367 - Km 583, nº 5000, Alto da Jacuba Diamantina/MG, CEP 39100-000; Coordenadas geográficas: -18.201475, -43.5745273,17.</li></ul>
<b>Documentação mínima exigida</b>
Para fins de acompanhamento do contrato, são considerados os seguintes documentos:  <b>1 - Plano de Inserção:</b> documento a ser elaborado pela UFVJM após assinatura do Contrato. Prevê as atividades de alocação de recursos necessários para a CONTRATADA iniciar o



fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação à UFVJM e deverá contemplar no mínimo:

- O repasse à CONTRATADA de conhecimentos necessários à execução dos serviços;
- A disponibilização de infraestrutura à CONTRATADA, quando cabível, seja espaço, recursos de TI; e
- O repasse à CONTRATANTE das informações necessárias para solicitação e acompanhamento dos serviços de manutenção e suporte técnico.

**2 - Plano de Fiscalização:** documento a ser elaborado pela UFVJM com base no Modelo de Gestão, que definirá o processo de fiscalização do Contrato.

Deverá discriminar a metodologia de fiscalização, os documentos e as ferramentas, computacionais ou não. Também deverá conter os controles adotados, recursos materiais e humanos disponíveis e necessários à fiscalização, contemplando, no mínimo:

- Criação e/ou configuração de ferramentas, computacionais ou não, para implantação e acompanhamento dos indicadores;
- Elaboração de listas de verificação dos serviços e de roteiro de testes;

**Lista de Verificação:** documento ou ferramenta estruturada contendo um conjunto de elementos que devem ser acompanhados pelos Fiscais do Contrato durante a execução contratual, permitindo à UFVJM o registro e a obtenção de informações padronizadas e de forma objetiva. Listas de verificação podem integrar o Plano de Fiscalização; a critério da Equipe de Fiscalização do Contrato.

**Roteiro de Testes:** documento ou ferramenta estruturada com a descrição de rotinas e procedimentos, minimamente detalhados, que devem ser aplicados pela UFVJM durante a execução contratual para avaliação da qualidade e da adequação da Solução de TI. O documento pode ser parte integrante de uma Lista de Verificação. Roteiros de Teste podem integrar o Plano de Fiscalização a critério da Equipe de Fiscalização do Contrato.

**3 – Relatórios Técnicos:** Emitidos pela CONTRATADA para cada atendimento realizado a partir da abertura de um chamado técnico. Deverá conter, pelo menos, as seguintes informações:

- Data e horário do atendimento, identificação do chamado gerado e do equipamento alvo da manutenção, descrição suficientemente clara do problema encontrado e da ação realizada para solucioná-lo.

Os relatórios poderão ser disponibilizados eletronicamente (plataforma web ou e-mail) ou fisicamente.

#### **Papéis e responsabilidades**

**Preposto:** representante da Contratada, por esta indicado e formalmente nomeado, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à UFVJM, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;

**Gestor do Contrato:** servidor com atribuições gerenciais, técnicas e operacionais relacionadas ao



processo de gestão do contrato, indicado por autoridade competente da UFVJM;

**Fiscal Técnico do Contrato e Suplente:** servidores representantes da Área de Tecnologia da Informação, indicados pela autoridade competente dessa área, na UFVJM, para fiscalizar tecnicamente o contrato e do ponto de vista funcional da Solução de Tecnologia da Informação. O Suplente tem a missão de assumir as funções e responsabilidades do Fiscal Técnico em sua ausência ou falta e herdar a função de Fiscal Técnico do Contrato em caso de destituição do titular;

**Fiscal Administrativo do Contrato e Suplente:** servidores representantes da Área Administrativa, indicados pela autoridade competente dessa área, na UFVJM, para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos. O Suplente tem a missão de assumir as funções e responsabilidades do Fiscal Administrativo em sua ausência ou falta e herdar a função de Fiscal Administrativo do Contrato em caso de destituição do titular;

As responsabilidades aqui especificadas não excluem aquelas estabelecidas na IN 01/2019 SGD/ME;

O Gestor do Contrato, os Fiscais e respectivos suplentes serão nomeados por Portaria da UFVJM;

Caso seja necessário, poderá haver a designação, de um ou mais profissionais técnicos para o suporte no acompanhamento da execução dos serviços ao Fiscal Técnico, ficando este responsável pela coordenação da fiscalização descentralizada.

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

6.2.1 A quantidade mínima de serviço a ser utilizada para comparação é o **atendimento a 01 (um) chamado técnico**. Não obstante. Haverá acompanhamento da prestação do serviço na integralidade por parte da fiscalização técnica.

## 6.3. Mecanismos formais de comunicação

6.3.1 Para fins de comunicação e formalização da comunicação entre a UFVJM e a CONTRATADA, ficam estipulados os seguintes meios e documentos:

**Telefone:** utilizado para esclarecimentos e definições de ações, entre outras demandas que possam ser tratadas informalmente, com o propósito de agilizar a execução dos serviços.

a) Para efeitos deste certame, o número de telefone da UFVJM a ser inicialmente utilizado será informado na Reunião Inicial entre CONTRATANTE e CONTRATADA, após assinatura do Contrato.

b) A CONTRATADA deverá informar os seus números de contato na Reunião Inicial com a UFVJM, assim como seus demais canais de comunicação e mantê-los atualizados junto à UFVJM ao longo do contrato.

c) Um dos números de telefone a serem fornecidos pela CONTRATADA deverá ser de Central Telefônica de Atendimento ao Usuário (0800), para abertura e acompanhamento de chamados técnicos.

**E-mail:** utilizado para comunicações relativas a convites ou convocações para reuniões,



atualização de informações relevantes ao Contrato e outros assuntos que mereçam ser documentados.

6.3.2 Devem ser utilizados única e exclusivamente endereços de e-mail de domínio institucional, de ambas as partes envolvidas.

6.3.3 Os contatos de e-mail oficiais dos envolvidos serão informados na Reunião Inicial entre UFVJM e Contratada.

**Chamado Técnico:** registro de solicitações e atendimentos da UFVJM para manutenção e suporte técnico relativo ao objeto do Contrato, via sistema eletrônico de tratamento de chamados da Contratada, disponível em plataforma web e Central Telefônica (0800). Deverão constar no registro do chamado na plataforma web pelo menos as seguintes informações:

- a) Identificação do solicitante da UFVJM;
- b) Identificação do(s) técnico(s) envolvido(s) no atendimento;
- c) Identificação do equipamento alvo do chamado (apelido ou número de série);
- d) Número do chamado;
- e) Descrição da solicitação que motivou a abertura do chamado;
- f) Datas de abertura, acompanhamentos e encerramento da solicitação;
- g) Relato dos acompanhamentos gerados no atendimento ao chamado;
- h) Anexos envolvidos nas tratativas do chamado.

**Ata de Reunião:** documento de registro formal dos assuntos tratados em reuniões - informações, negociações, explanações, acordos, tratados, pendências, responsabilidades, entre outras - entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, relativamente ao Contrato, a ser criado sempre por servidor da UFVJM. A ata de reunião deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:

- a) Identificação do contrato à qual se refere a reunião;
- b) Data e local da reunião;
- c) Pauta da reunião (assuntos);
- d) Enumeração dos assuntos tratados;
- e) Descrição dos assuntos tratados;
- f) Resumo das deliberações encaminhadas, inclusive pendências e responsabilidades assumidas pelas partes;
- g) Identificação dos participantes (nome, órgão/empresa e assinatura);

**Ofício:** documento para identificação e formalização de demandas que ensejem acordos, tratados, avisos, comunicados, dentre outras deliberações. É utilizado por ambas as partes, sempre que houver a necessidade de se registrar fatos que necessitem ser tramitados, de modo a dar ciência e aprovação das partes envolvidas;

**Reunião Virtual ou Presencial:** reuniões realizadas presencialmente ou por meio da Internet com recursos de comunicação, para tratamento de assuntos diversos e relevantes para tomada de decisões relativas ao contrato. Qualquer uma dessas modalidades implica a elaboração de ata da reunião;

**Relatório Técnico:** Elaborado pela CONTRATADA, a ser encaminhado ao Fiscal Técnico do Contrato, descreve os serviços prestados nos últimos 30 (trinta) dias referentes ao objeto do contrato. Deverá conter no mínimo, as seguintes informações:





- a) Indicação do mês de referência de prestação do serviço;
- b) **Descrição dos serviços** de manutenção e suporte técnico prestados, conforme estipulado no objeto do Contrato, com a respectiva **indicação de todos equipamentos** cobertos por esse serviço;
- c) **Número total de chamados** técnicos atendidos no período considerado, correspondente aos atendimentos prestados pela Contratada, com a respectiva indicação percentual de **quantos foram solucionados** e atendidos no tempo acordado, de acordo com os Níveis de Serviço;
- d) **Nota fiscal** dos serviços prestados, emitida pela CONTRATADA.

**Relatório de Fechamento Mensal:** relatório mensal, a ser encaminhado ao Gestor do Contrato da UFVJM pelo Fiscal Técnico do Contrato, em formato eletrônico (PDF), por e-mail, para avaliação dos serviços EFETIVAMENTE executados e ACEITOS pela CONTRATANTE no período correspondente aos últimos 30 (trinta) dias, contendo as seguintes informações mínimas:

- a) **Relatório técnico** com detalhamento dos serviços prestados, emitido pela CONTRATADA;
- b) **Relatório de medição** do nível de serviço;
- c) **Atestado** de que os serviços foram executados nos termos previstos no Edital, Contrato e acordos firmados em reuniões, com as observações pertinentes, emitida pelo Fiscal Técnico do Contrato;
- d) **Identificação** da Unidade da UFVJM beneficiada com o serviço;
- e) **Anuência** da autoridade máxima da Unidade da UFVJM à qual os equipamentos estão vinculados, autorizando o pagamento dos serviços.
- f) Sumarização/totalização.

Deve ainda integrar o Relatório de Fechamento Mensal o **relatório de medição** de Níveis de Serviço, contendo as seguintes informações mínimas:


- a) Mês/período de referência do chamado;
- b) Data de conclusão do relatório;
- c) Indicação dos percentuais de chamados cumpridos e não cumpridos nos prazos definidos de acordo com os Níveis de Serviço;
- d) Descrição de eventuais situações que tenham contribuído para atrasos no cumprimento dos níveis de serviço do chamado.

**6.3.4 Fica obrigada a Contratada a fornecer outros relatórios, eventuais ou não, que venham a ser definidos durante a vigência contratual, nos prazos a serem acordados entre as partes.**

#### **6.4. Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança**

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

6.4.2 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 nos ANEXOS A e B deste Termo de Referência.





## 7 – MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

### 7.1. Critérios de Aceitação

7.1.1 A UFVJM somente aceitará materiais e serviços em conformidade com as especificações do presente Termo de Referência, do Edital e seus anexos, ou materiais e serviços com características superiores ao especificado, desde que cumpra os requisitos mínimos;

7.1.2 A UFVJM se reserva o direito de rejeitar no todo ou em parte os materiais e ou serviços objeto do Contrato, se estiverem em desacordo com o estabelecido no presente Termo de Referência;

7.1.3 Todos os custos decorrentes da rejeição – transporte, documentação, conserto, hospedagem e alimentação, entre outros – correrão por parte da CONTRATADA;

#### 7.1.1 Da aceitação mensal dos serviços prestados

7.1.1.1 Aceitação se dará conforme segue:

- quando todos os chamados técnicos abertos no período considerado estiverem solucionados, exceto os que ainda estão dentro do prazo para serem resolvidos, em consonância com o Nível de Serviço acordado.

- uma vez que os Níveis de Serviço são considerados valores de referência para avaliação do desempenho/produktividade da Contratada, serão considerados valores mínimos aceitáveis o atendimento de pelo menos 90% (noventa por cento) dos chamados dentro dos prazos acordados, mensurados mensalmente;

7.1.1.2 Desempenho inferior ao supramencionado estará sujeito às sanções previstas neste Termo de Referência. O percentual estipulado acima considerará o total de chamados atendidos de acordo com os níveis de serviço estabelecidos, relativamente ao total de chamados registrados no período considerado para medição.

### 7.2. Procedimentos de Teste e Inspeção

7.2.1 Um técnico da DTI da área de infraestrutura de TI deverá acompanhar os trabalhos de manutenção e suporte técnico para assegurar que os mesmos estão sendo realizados conforme as disposições contratuais.

7.2.2 Será verificado visualmente e através dos *softwares* de gerenciamento se o pleno funcionamento dos equipamentos foi restabelecido. Somente após essa verificação poderá ser confirmado o completo atendimento ao chamado aberto e proceder o seu fechamento.

Metodologia, Formas de Avaliação da Qualidade e Adequação da Solução de TI





A execução do Contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada por meio de instrumentos de controle que compreendam minimamente a mensuração dos seguintes aspectos, quando aplicáveis:

- Os resultados alcançados em relação à CONTRATADA, com a verificação dos prazos de execução e da qualidade demandada;
- Os recursos humanos empregados, em função da quantidade e da formação profissional exigidas;
- A qualidade e quantidade dos recursos materiais fornecidos;
- A adequação dos serviços prestados à rotina de execução estabelecida;
- O cumprimento das demais obrigações decorrentes do contrato; e
- A satisfação do público usuário.

Serão definidos e detalhados no Plano de Fiscalização, a critério da UFVJM:

- Mecanismos de inspeção e avaliação da Solução de TI;
- Ferramentas, computacionais ou não, para implantação e acompanhamento dos indicadores estabelecidos;
- Indicadores para medição da conformidade (avaliação da qualidade e da adequação da solução de TI);
- Origem e formas de obtenção das informações necessárias à gestão e à fiscalização do contrato, conforme Subseção II da IN 01/2019;
- Ferramentas a serem utilizadas para implantação e acompanhamento dos indicadores de conformidade;
- Listas de Verificação e Roteiro de Testes para subsidiar a ação dos Fiscais do Contrato;
- Garantia de inspeções e diligências, quando aplicáveis, e suas formas de exercício.

#### **Definição de mecanismos de inspeção e avaliação da Solução**

A critério da UFVJM a inspeção dos serviços prestados poderá ser total ou por amostragem, não eximindo a CONTRATADA de suas obrigações.

A fiscalização e o acompanhamento pela UFVJM com vistas à perfeita execução do contrato não desobriga a CONTRATADA da mesma responsabilidade, com seus recursos próprios, garantidos os métodos, metodologias e ferramentas que julgar necessário.

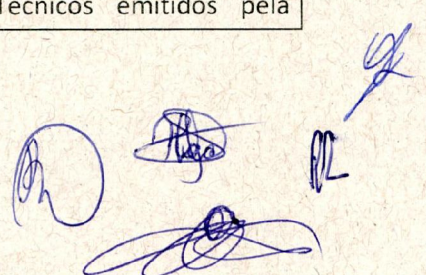
A verificação da qualidade e adequação da solução de TI será realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência, no Edital e seus anexos.

#### **Origem e formas de obtenção das informações necessárias à gestão e à fiscalização do contrato**

As especificações mínimas de cada serviço ou equipamento estão disponíveis no **Termo de Referência**;

As especificações técnicas dos equipamentos e documentação relacionada se encontram disponíveis no **site do fabricante (www.dell.com)** com as informações necessárias para o conhecimento de suas características, funções e funcionamento.

As informações sobre o número de chamados bem como os procedimentos realizados em cada chamado deverão estar disponíveis por meio dos Relatórios Técnicos emitidos pela





CONTRATADA.
<b>Definição de listas de verificação e de roteiros de testes</b>
O roteiro de testes deverá ser definido pelos técnicos da DTI após a reunião inicial com a CONTRATADA que culminará com a elaboração o Plano de Inserção. As listas de verificação deverão contemplar, entre outros itens, a integridade dos novos componentes que substituirão outros defeituosos, assim como a garantia de que o equipamento voltou ao seu estado normal de funcionamento.
<b>Recursos humanos necessários às atividades de gestão e fiscalização do contrato</b>
Para fiscalização do contrato será indicado ao menos um servidor da área administrativa, capacitado em gestão de contratos com o apoio dos técnicos da área requisitante da solução.
Os técnicos da área requisitante devem possuir conhecimento técnico suficiente para aplicação das listas de verificação e roteiros de teste.

### 7.3. Níveis Mínimos de Serviço Exigidos

7.3.1 Pelo menos 90% (noventa por cento) dos chamados técnicos deverão ser atendidos nos prazos determinados no Acordo de Nível de Serviços. A medição ocorrerá mensalmente. Quando o número de chamados for inferior a 10 (dez), será realizado um cálculo alternativo, conforme definido no Indicador de Atraso no Atendimento de Chamados (IAA) abaixo.

IAA – INDICADOR DE ATRASO NO ATENDIMENTO DE CHAMADOS (ATÉ 9 CHAMADOS MENSAIS)	
Tópico	Descrição
<b>Finalidade</b>	Medir o atraso na prestação dos serviços definidos no contrato, quando o número de chamados mensais for inferior a 10 (dez).
<b>Meta a cumprir</b>	A meta definida visa garantir a entrega dos produtos e serviços constantes nos chamados técnicos dentro do prazo previsto. A meta a ser cumprida está definida na tabela do campo "Mecanismo de Cálculo".
<b>Instrumento de medição</b>	Através das ferramentas disponíveis para a gestão de demandas, por controle próprio da CONTRATANTE e relatórios mensais elaborados pela CONTRATADA e pelo fiscal do contrato.
<b>Forma de acompanhamento</b>	Será realizado acompanhamento mediante relatório a cargo do fiscal técnico do contrato. Deverá indicar a lista de todos os chamados já abertos durante a vigência contratual, indicando a data de abertura e seu estado (aberto, fechado ou pendente).
<b>Periodicidade</b>	O relatório deverá ser atualizado sempre que um novo chamado for aberto.
<b>Mecanismo de Cálculo (métrica)</b>	