



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DA GRANDE DOURADOS
COORDENADORIA DE SERVIÇOS DE BIBLIOTECA



Anexo I do Edital

TERMO DE REFERÊNCIA

Processo Administrativo nº 23005.023014/2021-90

Contratação de empresa para a prestação de serviços especializados de suporte técnico e manutenção do sistema integrado de gerenciamento SophiA Biblioteca

Dourados, novembro de 2021



Histórico de Revisões

Data	Versão	Descrição	Autor
04/11/2021	1.0	Finalização da primeira versão do documento	Equipe de Planejamento da Contratação
06/12/2021	2.0	Finalização da segunda versão do documento	Equipe de Planejamento da Contratação



Sumário

1	OBJETO DA CONTRATAÇÃO	4
2	DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC	4
3	JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO	5
4	ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO	7
5	RESPONSABILIDADES	9
6	DA SUBCONTRATAÇÃO	10
7	DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA	10
8	MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO	10
9	MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO	14
10	ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO	21
11	ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO	21
12	DA VIGÊNCIA DO CONTRATO	21
13	DO REAJUSTE DE PREÇOS	22
14	DA SELEÇÃO DO FORNECEDOR	22
15	DOCUMENTOS COMPLEMENTARES	22
16	DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO E DA APROVAÇÃO	23



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

1 OBJETO DA CONTRATAÇÃO

- 1.1 O objeto do presente Termo é a contratação de empresa para a prestação de serviços especializados de suporte técnico e manutenção do sistema integrado de gerenciamento SophiA Biblioteca, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Termo de Referência.
- 1.2 O objeto da contratação não incide nas hipóteses vedadas pelos artigos 3º e 4º da IN SGD/ME nº 1/2019.
- 1.3 O objeto da contratação e seus itens não serão executados de forma indireta conforme artigo 41º da IN SGD/ME nº 1/2019 e pela Portaria 443 de 27/12/2018, considerando que os itens contratados serão executados pela contratada de forma por unidade de serviço com fornecimento de materiais, e não pela contratação de empresa terceirizada para fornecimento de mão de obra especializada.
- 1.4 Considerando o objeto a ser contratado e o art. 3º da Portaria nº 249 de 13/06/2012 e Decreto nº 10.193 de 27/12/2019 a presente contratação não se enquadra como de custeio às atividades comuns da UFGD, pela solução ser composta por materiais e serviços, e por não apresentar elementos suficientes de compatibilidade com os tipos de itens expostos no referido artigo da Portaria nº 249.

2 DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC

- 2.1 Contratação de empresa para a prestação de serviços especializados de suporte técnico e manutenção do sistema integrado de gerenciamento SophiA Biblioteca, compreendendo os seguintes módulos: Aquisição/Inventário, Catalogação, Pesquisa Pública, Circulação, Disseminação Seletiva e Relatórios Gerenciais e Estatísticos.
- 2.2 As **manutenções preventivas** abrangem:
 - 2.2.1 Ação planejada e sistemática de tarefas de prevenção com vistas a evitar incidentes que importem em indisponibilidade parcial e/ou total do ambiente e/ou software contratado e/ou queda de desempenho, de forma constante, envolvendo inspeção, monitoramento ativo de eventos, reformas, reparos, entre outros.
 - 2.2.2 A Contratada se responsabilizará por manter sistema em pleno funcionamento.
 - 2.2.3 Caso surjam problemas de infraestrutura, a Contratante será a responsável.
- 2.3 As **manutenções corretivas** abrangem:
 - 2.3.1 Trata-se de manutenção não periódica causada por falhas e erros que possam gerar perda de performance, instabilidade, incorreções na geração de informações e ações antes executadas corretamente ou indisponibilidade parcial ou total do sistema, requeridas sob demanda pela CSB por ordem de serviço - OS. Envolverá as seguintes



ações/atividades/tarefas sob responsabilidade da Contratada, sem custos adicionais para a UFGD:

- a) Identificação e diagnóstico da falha ou erro;
- b) Desenvolvimento da solução corretiva da falha ou erro;
- c) Testes com a solução corretiva em ambiente de testes;
- d) Efetivação da implantação/implementação corretiva no ambiente de produção;
- e) Correção de falhas/erros decorrentes de atualização de versão ou implantações com problemas;
- f) Reversão de atualizações aplicadas no software quando verificadas falhas decorrentes destas.

2.4 As **manutenções adaptativas** abrangem:

2.4.1 As manutenções adaptativas se restringem à adequação do sistema quanto às legislações vigentes durante a execução do contrato.

2.5 As **manutenções evolutivas** abrangem:

2.5.1 Durante a vigência do contrato, a execução de atualizações no sistema geradas por iniciativa da Contratada que não caracterizem atendimento exclusivo às necessidades da UFGD passam a integrar a solução comercial, seja em virtude de liberação de novas versões, de quaisquer correções de erros, inclusão de novas funcionalidades, melhorias em layouts de telas, relatórios, programas de interfaces, rotinas de aplicação, rotinas de banco de dados e modelos de dados. Tais atualizações não poderão gerar custos adicionais para a UFGD e deverão ser executadas pela Contratada em dia e hora acordados com a Contratante. A inclusão de novas funcionalidades deverá ser seguida de boletim informativo e da atualização dos respectivos manuais técnicos, quando necessário, e sem ônus adicional para a UFGD.

3 JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO

3.1 Contextualização e Justificativa da Contratação:

3.1.1 Visando melhorias para a comunidade acadêmica, bem como facilitar as rotinas e processos internos dos servidores, a CSB efetuou por meio do contrato 12/2019, processo SIPAC nº 23005.000058/2018-46 a aquisição e instalação do software de gerenciamento de bibliotecas - Sophia Biblioteca, sob a licença de número 8677, junto a empresa Primasoft Informática Ltda;

3.1.2 Finalizadas as etapas de instalação, integração e migração do sistema Sophia o contrato encerrou-se em 26/07/2021, sendo que não foi possível prorrogar do item 2, referente ao suporte técnico, manutenção e atualização do sistema

Item 2 do Termo de Contrato n.º 12/2019:



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DA GRANDE DOURADOS
COORDENADORIA DE SERVIÇOS DE BIBLIOTECA



Suporte técnico, manutenção e atualização do software gerenciador do Sistema de Bibliotecas. Cobranças somente após os 60 sessenta dias da assinatura do contrato.

3.1.3 Deste modo, surge a necessidade da contratação dos serviços de suporte técnico, manutenção corretiva, adaptativa, e atualização do sistema de gerenciamento de biblioteca, Sophia Biblioteca, a fim de manter o sistema em pleno funcionamento por 12 (doze) meses, bem como receber as atualizações e melhorias que frequentemente são aplicadas ao software durante este período.

3.1.4 A empresa Primasoft é detentora dos direitos intelectuais sobre o Sophia Biblioteca, e, portanto, a única empresa apta a prestar suporte técnico, manutenção e atualização no sistema, sem os quais os serviços informatizados das bibliotecas da CSB sofreriam com a descontinuidade da solução.

3.2 Alinhamento aos Instrumentos de Planejamento Institucionais:

3.2.1 Esta aquisição tem alinhamento com os instrumentos de planejamento da UFGD:

- PDI 2017 – 2021;
- Plano Diretor de Tecnologia de Informação e Comunicação (PDTIC) 2014 – 2017 - Prorrogação 2018-2021;
- Plano Anual de Contratações (PAC) para o ano de 2021.

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS	
ID	Objetivos Estratégicos
3.3.2	PDI - Informação, Informatização e Transparência

ALINHAMENTO AO PDTIC			
ID	Ação do PDTIC	ID	Meta do PDTIC associada
A9.3	Aquisição de licenças de software.	M9	Viabilizar a disseminação de informações e comunicação.

ALINHAMENTO AO PAC	
Item	Descrição
3047	Sustentação de software.

3.3 Estimativa de consumo:

Item	Descrição do Bem ou Serviço	Código CATMAT/CATSER	Unidade	Quantidade
1	Serviços especializados de suporte técnico e manutenção do sistema integrado de	CATSER: 26000 (Sustentação de software).	Mês	12



gerenciamento Sophia Biblioteca, compreendendo os seguintes módulos: Aquisição/Inventário, Catalogação, Pesquisa Pública, Circulação, Disseminação Seletiva e Relatórios Gerenciais e Estatísticos			
--	--	--	--

3.4 Parcelamento da Solução de TIC

3.4.1 Não haverá o parcelamento dos itens do presente processo conforme o disposto na Súmula nº 247 TCU no tocante a promover a adjudicação em um único lote para que não haja prejuízo para o conjunto pela falta de material ou serviço ou perda de economia de escala, considerando que os mesmos são dependentes entre si e os materiais devem possuir compatibilidade entre si.

3.4.2 A Súmula nº 247 do Tribunal de Contas da União (TCU) estabeleceu o seguinte:

É obrigatória a admissão da adjudicação por item e não por preço global, nos editais das licitações para a contratação de obras, serviços, compras e alienações, cujo objeto seja divisível, desde que não haja prejuízo para o conjunto ou complexo ou perda de economia de escala, tendo em vista o objetivo de propiciar a ampla participação de licitantes que, embora não dispondo de capacidade para a execução, fornecimento ou aquisição da totalidade do objeto, possam fazê-lo com relação a itens ou unidades autônomas, devendo as exigências de habilitação adequar-se a essa divisibilidade.

3.4.3 Por se tratar de serviços de suporte técnico, manutenção e atualização de sistema de um produtor exclusivo, entende-se que o objeto da contratação não é divisível.

3.5 Resultados e Benefícios a Serem Alcançados

3.5.1 Garantir que o sistema de gerenciamento de bibliotecas, Sophia Biblioteca, instalado na CSB/UFGD, possa receber da empresa PRIMASOFT INFORMÁTICA Ltda, suporte técnico e manutenções necessárias para manter-se em pleno funcionamento e atualizado por um período de 12 (doze) meses.

3.5.2 Manutenção corretiva: Correção de defeitos ou comportamentos inadequados que causem problemas de uso ou funcionamento.

3.5.3 Manutenção adaptativa: adaptações por mudanças externas (negócio, legislação, ambiente operacional) sem inserção de novas funcionalidades.

3.5.4 Manutenção evolutiva: evolução com a inclusão de novas características e/ou funcionalidades (atualização de versões e inclusão de novas funcionalidades).

3.5.5 Suporte técnico: atendimento por canais de comunicação diversos e digitais com o objetivo de sanar dúvidas de usabilidade do sistema junto aos desenvolvedores.

4 ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO



4.1 Requisitos de Negócio:

- 4.1.1 Garantir que o sistema de gerenciamento de bibliotecas, Sophia Biblioteca, instalado na CSB UFGD, possa receber da empresa PRIMASOFT INFORMÁTICA Ltda, suporte técnico, manutenção e atualizações necessárias para manter-se em pleno funcionamento e atualizado por um período de 12 (doze) meses.
- 4.1.2 Suporte técnico com atendimento por canais de comunicação, via e-mail, ligação e por mensagens nos aplicativos diversos e digitais, com o objetivo de sanar dúvidas de usabilidade do sistema junto aos desenvolvedores;
- 4.1.3 Manutenção corretiva e adaptativa para correção de defeitos ou comportamentos inadequados que causem problemas de uso ou funcionamento e adaptações por mudanças externas em legislações.
- 4.1.4 Atualização de versões com a inclusão de novas características e/ou funcionalidades.

4.2 Requisitos de Garantia:

- 4.2.1 O prazo de garantia contratual dos serviços dos serviços de suporte e manutenção vigorará durante a vigência do contrato. No encerramento do contrato, havendo chamados de suporte abertos e não atendidos, a CONTRATADA deverá concluí-los dentro dos prazos acordados sem que isso implique em ônus para a CONTRATANTE.

4.3 Requisitos de Experiência Profissional:

- 4.3.1 Para a prestação deste suporte técnico, a Contratada somente poderá empregar profissionais capacitados e certificados pelo fabricante do produto dentro da linha de módulos em operação na UFGD.

4.4 Requisitos de Metodologia de Trabalho

- 4.4.1 As atualizações do sistema de biblioteca Sophia deverão ser realizadas remotamente pela empresa contratada, mediante agendamento prévio e acompanhamento por parte da área demandante;
- 4.4.2 Eventuais desativações de serviços, hardware ou softwares que impactarão no funcionamento e disponibilidade do sistema de biblioteca Sophia em funcionamento deverão ser informadas e executadas após autorização prévia da CSB;
- 4.4.3 Os serviços de manutenção evolutiva serão prestados por meio de Ordens de Serviço com escopo, prazo e custo definidos. Os serviços de suporte técnico serão remunerados mensalmente conforme acordado em contrato.
- 4.4.4 Na fase de avaliação dos serviços, após a entrega provisória, a CONTRATANTE realiza todas as atividades para verificação e validação dos serviços, resultando na emissão do Termo de Recebimento Definitivo - TRD.
- 4.4.5 É realizada inicialmente a avaliação preliminar e provisória dos serviços entregues, somente após esta etapa, e com anuência da CONTRATANTE é que poderá ser realizada a entrega definitiva e respectiva emissão e assinatura do TRD.

4.5 Requisitos de Segurança da Informação



4.5.1 A Contratada cumprir e obedecer às diretrizes e normas da política de segurança da informação da UFGD necessárias para resguardar e assegurar que as informações sejam preservadas quanto à integridade e a confiabilidade, sob pena de responsabilizar-se pelo ressarcimento dos danos ou prejuízos causados seja por ato omissivo ou comissivo, culposo ou doloso a UFGD ou terceiros em decorrência da execução dos serviços contratados, bastando, para tanto, comunicação por escrito.

5 RESPONSABILIDADES

5.1 Deveres e responsabilidades da CONTRATANTE

- 5.1.1 Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato em conformidade com o Manual de Gestão e Fiscalização de Contratos da UFGD para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;
- 5.1.2 Encaminhar formalmente a demanda por meio de ordem de serviço de acordo com os critérios estabelecidos no Edital e seus anexos;
- 5.1.3 Receber o objeto fornecido pela contratada que esteja em conformidade e no prazo estabelecido no Edital e seus anexos, conforme inspeções realizadas;
- 5.1.4 Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos bens recebidos provisoriamente com as especificações constantes do Edital e da proposta, para fins de aceitação e recebimento definitivo;
- 5.1.5 Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável.
- 5.1.6 Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada do valor correspondente ao fornecimento do objeto, nos prazos e formas estabelecidos no Edital e seus anexos;
- 5.1.7 Comunicar à contratada por escrito nos prazos fixados todas e quaisquer ocorrências sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no objeto fornecido, para que seja substituído, reparado ou corrigido relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;
- 5.1.8 A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela Contratada com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente Termo de Contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da Contratada, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

5.2 Deveres e responsabilidades da CONTRATADA

- 5.2.1 Indicar formalmente preposto apto a representá-lo junto à Contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;
- 5.2.2 Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da equipe de fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- 5.2.3 Reparar quaisquer danos diretamente causados à Contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o



- acompanhamento da execução dos serviços pela contratante;
- 5.2.4 Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela Contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;
- 5.2.5 Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;
- 5.2.6 Quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;
- 5.2.7 Quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;
- 5.2.8 Execução da atualização do sistema ou dos softwares do ambiente de hospedagem sempre que liberada pela Contratada e mediante o aceite pela Contratante;
- 5.2.9 Acompanhar as atividades e prestar auxílio à Contratante na resolução de problemas quando se fizer necessário.
- 5.2.10 Identificação e diagnóstico da falha ou erro;
- 5.2.11 Desenvolvimento da solução corretiva da falha ou erro;
- 5.2.12 Testes com a solução corretiva em ambiente de testes;
- 5.2.13 Efetivação da implantação/implementação corretiva;
- 5.2.14 Correção de falhas/erros decorrentes;
- 5.2.15 Reversão de atualizações aplicadas no software quando verificadas falhas decorrentes destas.

6 DA SUBCONTRATAÇÃO

- 6.1 Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.

7 DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA

- 7.1 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.
- 7.2 A CONTRATADA é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessárias, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

8 MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

8.1 Rotinas de Execução



- 8.1.1 A obrigação de **manutenção** deve contemplar:
- 8.1.1.1 Atualizações regulares que fornecem as melhorias gerais;
 - 8.1.1.2 Revisões: acesso às últimas correções de bugs e erros de segurança;
 - 8.1.1.3 Upgrades: direito às novas versões do software contratado que são disponibilizadas durante o período contratual.
 - 8.1.1.4 A Contratada deverá possuir central de atendimento de suporte técnico, incluindo sistema informatizado, com fornecimento de login e senha para abertura e acompanhamento das ordens de serviço (OS), chat on-line, e-mail e telefone, no período das 9h às 17:45h, horário de Brasília, de segunda-feira a sexta-feira. Nos feriados estaduais para a sede da CONTRATADA haverá plantão dos setores de suporte e atendimento.
 - 8.1.1.5 Na abertura de ordens de serviço, serão fornecidas informações de identificação, anormalidade observada, nome do responsável pela solicitação do serviço e grau de severidade.
 - 8.1.1.6 Todas as ordens de serviço emitidas deverão ser registradas em sistema informatizado oferecido pela Contratada na Área do Cliente, para acompanhamento e controle da execução dos serviços.
 - 8.1.1.7 O tempo do início efetivo de atendimento das ordens de serviço deverá ser de acordo com o quadro 1, contado a partir da sua abertura.



Quadro 1- Tempo para início do atendimento das ordens de serviço

Severidade	Descrição	Tempo de início do atendimento
Urgente	Software parado no ambiente de produção	Em até 2 (duas) horas
Muito importante	Erros ou problemas reincidentes que impactam o ambiente de produção	Em até 4 (quatro) horas
Importante	Problemas contornáveis	Em até 12 (doze) horas
Informação	Consulta técnica, dúvidas em geral, monitoramento, dentre outros	Em até 24 (vinte e quatro) horas

8.1.1.8 O tempo de solução de qualquer atendimento deverá ser de acordo com o quadro 2, não devendo ultrapassar os prazos estabelecidos para as respectivas severidades, contados a partir da abertura da OS.

Quadro 2- Tempo para solução das ordens de serviço

Severidade	Descrição	Tempo para solução
Urgente	Software parado no ambiente de produção	Em até 4 (quatro) horas
Muito importante	Erros ou problemas reincidentes que impactam o ambiente de produção	Em até 8 (oito) horas
Importante	Problemas contornáveis	Em até 24 (vinte e quatro) horas
Informação	Consulta técnica, dúvidas em geral, monitoramento, dentre outros	Em até 48 (quarenta e oito) horas

8.1.1.9 Sempre que os tempos de início efetivo de atendimento e de solução não forem cumpridos, bem como surgir qualquer outra situação irregular, a Contratante deverá notificar à Contratada sobre tal fato, para que se tome as devidas providências.

8.1.1.10 A Contratada será eximida de qualquer penalidade quanto ao não atendimento dos tempos de solução desde que comprovadas às seguintes situações:

a) Quando constatado que o problema está relacionado à "bug" no produto e que o fabricante não possui uma correção imediata para tal, sendo este fato declarado pelo próprio;

8.1.1.11 Que a Contratada tomou todas as medidas possíveis visando providenciar solução de contorno;

8.1.1.12 Uma OS somente poderá ser fechada após validação do responsável técnico pela abertura do chamado e o término de atendimento se dará com a disponibilidade do



recurso para uso em perfeitas condições de funcionamento no local onde está instalado.

8.1.2 Dos serviços profissionais contemplando **suporte técnico**:

8.1.2.1 A série de procedimentos destinados a recolocar todo o produto, módulos e ou programas em perfeito estado de funcionamento compreende: desinstalação, reconfiguração ou reinstalação decorrente de falhas no software, atualização da versão de software, correção de defeitos, ajustes e reparos necessários, de acordo com os manuais e as normas técnicas específicas para os recursos utilizados;

8.1.2.2 Quando o órgão oficializar a solicitação deste apoio pela OS, deverão ser cumpridos os seguintes aspectos:

- a) A execução será sempre precedida da emissão, pela área competente do Órgão, da OS, contendo no mínimo: descrição, prazo para a execução, período;
- b) para a execução, local da execução e especificações técnicas do serviço e produtos esperados;
- c) Uma OS somente estará autorizada após, oficializada por meio da abertura de OS pelos responsáveis designados pela CONTRATANTE;
- d) Os serviços deverão estar sempre de acordo com as especificações constantes nas Ordens de Serviço;

8.1.2.3 O controle da execução dos serviços se dará em 3 (três) momentos, a saber:

- a) As no início da execução - quando a OS é emitida pelo órgão;
- b) Durante a execução - com o acompanhamento e supervisão de responsáveis do órgão;
- c) Ao término da execução - com o fornecimento dos respectivos relatórios pela Contratada e atesto por responsáveis do órgão;

8.1.2.4 Todos os serviços prestados pela Contratada deverão ser necessariamente documentados (passo-a-passo), registrados e entregues ao Órgão.

8.1.2.5 A partir da emissão da OS, a Contratada deverá observar o tempo de solução para a execução apresentado no quadro 2, ressalvados os casos em que comprovadamente seja necessário um agendamento dos trabalhos.

8.2 Mecanismos formais de comunicação

8.2.1 Deverão ser utilizados como veículos de comunicação com a contratada: ordens de serviço, e-mails, atas de reunião, termos de aceite, correspondências formais, e contatos telefônicos.

8.3 Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

8.3.1 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.

8.3.2 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 ADENDOS III e IV.

8.3.3 A contratada fica sujeita a observar a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) quanto ao tratamento das informações pessoais em quaisquer sistemas de informação a que ela tenha acesso.

9 MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

9.1 Critérios de Aceitação

9.1.1 O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da entrega constantes neste termo de referência, relativos à prestação dos serviços, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, devendo ser exercidos pela equipe de fiscalização do contrato em conformidade com o Manual de Gestão e Fiscalização de Contratos da UFGD.

9.2 Procedimentos de Teste e Inspeção

9.2.1 A avaliação da qualidade do item contratado entregue, para fins de aceitação, consiste na verificação dos critérios relacionados a seguir:

9.2.2 Todas os serviços de manutenção deverão atender às especificações mínimas apresentadas na seção 2 deste Termo de Referência;

9.2.3 Disponibilização pela CONTRATADA de um **sistema de gestão das ordens de serviço** para atendimento ao disposto no item 8.1.1.4;

9.2.4 A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada por meio de instrumentos de controle. Para tanto, o sistema de gestão de ordens de serviço deve suportar **avaliação**, em atendimento às regras descritas no item 8.1.1.8.

9.2.5 Todo o trabalho realizado pela Contratada estará sujeito à avaliação técnica, sendo homologado quando estiver de acordo com o padrão de qualidade exigido pela Contratante e de acordo com os prazos definidos.

9.2.6 Será REJEITADO, no todo ou em parte, o bem e/ou serviço fornecido em desacordo com as especificações constantes deste TERMO DE REFERÊNCIA. Ainda, conforme o art. 69 da Lei 8.666/1993, a CONTRATADA é obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou de softwares empregados.

9.2.7 Só haverá o recebimento definitivo, após a análise da qualidade dos serviços, em face da aplicação dos critérios de aceitação, resguardando-se ao CONTRATANTE o direito de não receber o OBJETO cuja qualidade seja comprovadamente baixa ou em desacordo com as especificações definidas neste Termo de Referência - situação em que poderão ser



aplicadas à CONTRATADA as penalidades previstas em lei, neste Termo de Referência e no CONTRATO.

9.2.8 Quando for o caso, a Contratada deverá refazer todos os serviços rejeitados, sem custo adicional.

9.3 Níveis Mínimos de Serviço Exigidos

9.3.1 Cada **ordem de serviço** deverá ser avaliada isoladamente das outras segundo o indicador a seguir:

IAE – INDICADOR DE ATRASO DE ENTREGA DE OS	
Tópico	Descrição
Finalidade	Medir o tempo de atraso na entrega dos serviços constantes na Ordem de Serviço.
Meta a cumprir	IAE <= 0 A meta definida visa garantir a entrega dos serviços constantes nas Ordens de Serviço dentro do prazo previsto.
Instrumento de medição	Através das ferramentas disponíveis para a gestão de demandas, por controle próprio da Contratante e lista de Termos de Recebimento Provisório e Definitivo emitidos.
Forma de acompanhamento	A avaliação será feita conforme a linha de base do cronograma registrada na OS. Será subtraído o tempo de entrega dos serviços da OS pelo tempo de início da execução da OS.
Periodicidade	Mensalmente, para cada Ordem de Serviço encerrada e com Termo de Recebimento Provisório e Definitivo.
Mecanismo de Cálculo (métrica)	IAE = $\frac{\text{TEX} - \text{TEST}}{\text{TEST}}$ Onde: IAE – Indicador de Atraso de Entrega da OS; TEX – Tempo de Execução – corresponde ao período de execução da OS, do início até a entrega dos serviços. O tempo de início será aquele constante na OS; caso não esteja explícito, será o primeiro dia útil após a emissão da OS. O tempo de entrega da OS deverá ser aquele reconhecido pelo fiscal técnico, conforme critérios constantes no Termo de Referência. Para os casos em que o fiscal técnico rejeita a entrega, o prazo de execução da OS continua a correr, findando-se apenas quanto a Contratada entrega os serviços da OS e haja aceitação por parte do fiscal técnico. TEST – Tempo Estimado para a execução da OS – constante na OS, conforme estipulado no Termo de Referência.



Observações	Obs1: Serão utilizados dias úteis na medição. Obs2: Os dias com expediente parcial no órgão/entidade serão considerados como dias úteis no cômputo do indicador. Obs3: Não se aplicará este indicador para as OS de Manutenções Corretivas do tipo Garantia e aquelas com execução interrompida ou cancelada por solicitação da Contratante.
Início de Vigência	A partir da emissão da OS.
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Para valores do indicador IAE : De 0 a 0,10 – Pagamento integral da OS; De 0,11 a 0,20 – Glosa de 0,1% sobre o valor da OS; De 0,21 a 0,30 – Glosa de 0,5% sobre o valor da OS; De 0,31 a 0,50 – Glosa de 1,0% sobre o valor da OS; De 0,51 a 1,00 – Glosa de 5,0% sobre o valor da OS; Acima de 1 – Será aplicada Glosa de 10% sobre o valor da OS e multa de 5% sobre o valor do Contrato.

9.4 Para fins de pagamento:

9.4.1 O valor mensal a ser pago será dividido pela quantidade de ordens de serviço executada;

9.4.2 Exemplo:

- O pagamento mensal é de R\$ 1.500,00;
- Foram executadas 5 ordens de serviço durante o ciclo mensal;
- O pagamento será de R\$ 1.500,00 / 5 = R\$ 300,00 por ordem de serviço;
- Se ocorrer (hipoteticamente) glosa de 1,0% sobre o valor de uma dessas ordens de serviço, seu valor unitário será subtraído:
 $1,0\% \text{ de R\$ } 300,00 = \text{R\$ } 3,00$
 $\text{R\$ } 300,00 - \text{R\$ } 3,00 = \text{R\$ } 297,00$
- Por fim, a soma de valor de todas as ordens de serviço e suas respectivas glosas (quando houver) será o valor a ser pago à contratada.

Quantidade de OS	Valor
1	R\$ 300,00
2	R\$ 300,00
3	R\$ 300,00
4	R\$ 300,00
5	R\$ 297,00
Total	R\$ 1.497,00



9.5 Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

9.5.1 No caso de inadimplência ou inexecução total ou parcial do compromisso assumido com a CONTRATANTE, garantida a prévia defesa, aplicar-se-á às seguintes sanções:

9.5.2 Multa de 0,3% (zero vírgula três por cento) por ocorrência de fato em desacordo com a na proposta da CONTRATADA até o máximo de 10% (dez por cento) sobre o valor total a ser contratado, recolhida no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos, uma vez comunicados oficialmente;

9.5.3 Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor total do Contrato, no caso de inexecução total ou parcial do objeto contratado, recolhida no prazo de 15 (quinze) dias corridos, contados da comunicação oficial;

9.5.4 Suspensão temporária para participar de Licitações e impedimento de contratar com a Universidade Federal da Grande Dourados - UFGD;

9.5.5 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, sendo a reabilitação concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir a UFGD pelos prejuízos resultantes e depois de decorrido o prazo da sanção aplicada com base no subitem anterior;

9.5.6 Impedimento de licitar e de e de contratar com a UFGD pelo prazo de até 5 (cinco) anos, garantido o direito prévio da citação e da ampla defesa, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, à CONTRATADA que:

- Ensejar o retardamento do fornecimento do objeto deste Contrato;
- Não mantiver a proposta, injustificadamente;
- Comportar-se de modo inidôneo;
- Fizer declaração falsa;
- Cometer fraude fiscal;
- Falhar ou fraudar na execução do Contrato.

9.5.7 Pelos motivos a seguir, a CONTRATADA estará sujeita às penalidades tratadas na condição anterior:

- Pelo descumprimento dos prazos e condições previstos no contrato;
- Além das penalidades citadas a CONTRATADA ficará sujeita, ainda, no que couber, às demais penalidades referidas no Capítulo IV da Lei nº 8.666/93;
- As sanções de advertência, suspensão temporária de participar em licitação, impedimento de contratar com a UFGD, inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública e declaração de Faixas de ajuste no pagamento para valores do indicador IAE poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com a de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

9.5.8 Além das penalidades acima, a CONTRATANTE, por meio do(s) fiscal(is) do contrato procederá:

- Anotação em registro próprio (Instrumento de procedimentos de fiscalização)



todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, determinando o que for necessário à regularização das ocorrências;

- Para as ocorrências, serão lavradas notificações correspondentes (advertências), com definição de prazo estipulado para correção das irregularidades, sob pena de cobrança de multa;
- As ocorrências, que de forma direta ou indiretamente vierem prejudicar as metas e objetivos da UFGD, e permanecendo na reincidência, além das penalidades de Advertência e multa, ficarão passíveis das demais penalidades previstas no instrumento contratual, inclusive a rescisão do Contrato.

9.6 Dos procedimentos para pagamento

9.6.1 A emissão da Nota Fiscal deve ser precedida do recebimento definitivo dos serviços;

9.6.2 No prazo de até **5 dias corridos** do encerramento de cada ciclo mensal, a Contratada deverá entregar **relatório** discriminando todos os serviços prestados durante o período;

9.6.3 O recebimento provisório será realizado pela equipe de fiscalização após a entrega do relatório da seguinte forma:

- A contratante realizará inspeção minuciosa de todos os serviços executados, com a finalidade de verificar a adequação dos serviços e constatar revisões finais que se fizerem necessárias;
- Para efeito de recebimento provisório, a equipe de fiscalização do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato;
- A Contratada fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução, cabendo à fiscalização não atestar a medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório;
- O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo necessários.

9.6.4 No prazo de até **10 dias corridos** a partir do recebimento do relatório da Contratada, a equipe de fiscalização deverá elaborar **relatório Circunstanciado** em consonância com suas atribuições e encaminhá-lo ao gestor do contrato.

- O relatório circunstanciado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, devendo ser encaminhado ao gestor do contrato para recebimento definitivo.
- Será considerado como ocorrido o **recebimento provisório** com a entrega do **relatório circunstanciado** ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.



- Na hipótese de a verificação a que se refere o parágrafo anterior não ser procedida tempestivamente, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento provisório no dia do esgotamento do prazo.
- 9.6.5 No prazo de até **10 (dez) dias corridos** a partir do recebimento provisório dos serviços, o Gestor do Contrato deverá providenciar o **recebimento definitivo**, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, obedecendo às seguintes diretrizes:
- Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à Contratada, por escrito, as respectivas correções;
 - Emitir **Termo Circunstanciado** para efeito de **recebimento definitivo** dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas;
 - Comunicar à empresa para que **emita a Nota Fiscal**, com o valor exato dimensionado pela fiscalização, com base no Instrumento de Medição de Resultado (IMR), ou instrumento substituto.
- 9.6.6 O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato, ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das disposições legais em vigor.
- 9.6.7 O pagamento será efetuado pela Contratante no prazo de 30 (trinta) dias, contados do recebimento da Nota Fiscal;
- 9.6.8 A Nota Fiscal 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.
- Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deverão ser tomadas as providências previstas no art. 31 da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.
- 9.6.9 O setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a Nota Fiscal 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.
- 9.6.10 Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal 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;



- 9.6.11 Nos termos do art. 19 da Instrução Normativa SEGES/MP nº 1, de 2019, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:
- não atingir os valores mínimos aceitáveis fixados nos critérios de aceitação;
 - não produzir os resultados;
 - deixar de executar as atividades contratadas.
- 9.6.12 Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento;
- 9.6.13 Antes de cada pagamento à contratada, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.
- 9.6.14 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.
- 9.6.15 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.
- 9.6.16 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.
- 9.6.17 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.
- 9.6.18 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.
- 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.
- 9.6.19 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.
- 9.6.20 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.



9.6.21 Nos 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 adimplemento 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:

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

10 ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO

10.1 O custo estimado da contratação é de R\$ 18.000,00.

Id.	Descrição do Bem ou Serviço	Unidade	Quantidade	Valor unitário	Valor total
1	Serviços especializados de suporte técnico e manutenção do sistema integrado de gerenciamento SophiA Biblioteca	Mês	12	R\$ 1.500,00	R\$ 18.000,00

11 ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

11.1 A despesa para esta contratação correrá à conta dos recursos financeiros aprovados nas respectivas Leis Orçamentárias do exercício em que se der a contratação, realizado por meio de despacho específico pela Pró-Reitoria de Avaliação e Planejamento.

11.2 Para cobrir despesas dos exercícios subsequentes, serão emitidas Notas de Empenhos, à conta de dotação orçamentária prevista para atender demandas da mesma natureza.

12 DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

12.1 O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses, contados a partir da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado por períodos iguais e sucessivos, limitado a 60 (sessenta) meses, desde que haja preços e condições mais vantajosas para a Administração, nos termos do Inciso II, Art. 57, da Lei nº 8.666, de 1993.

12.2 A prorrogação do contrato dependerá da verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, acompanhada de a realização de pesquisa de mercado que demonstre a vantajosidade dos preços contratados para a Administração na forma do art. 57, § 1º, da Lei nº 8.666/93.



13 DO REAJUSTE DE PREÇOS

- 13.1 Os preços são fixos e irremovíveis no prazo de um ano contado da data limite para a apresentação das propostas.
- 13.2 Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da contratada, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, aplicando-se o **Índice de Custos de Tecnologia da Informação – ICTI**, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.
- 13.3 Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.
- 13.4 No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a CONTRATADA obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.
- 13.5 Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.
- 13.6 Caso o índice estabelecido para reajuste 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.
- 13.7 Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.
- 13.8 O reajuste será realizado por apostilamento.

14 DA SELEÇÃO DO FORNECEDOR

- 14.1 De acordo com a certidão emitida pela Associação de Empresas de Tecnologia da Informação – ASSESPRO/ SP (Adendo II), a empresa Primasoft Informática Ltda é autora, representante e única fornecedora no Brasil do produto e serviço, sendo também a única habilitada a prestar serviços de suporte técnico, manutenção e treinamento dos sistemas. Desta forma, a única solução viável é a contratação dos serviços junto à empresa por meio de inexigibilidade de licitação.
- 14.2 O software Sophia Biblioteca é um sistema particular com códigos de fontes fechadas. Deste modo justifica-se a escolha pela empresa, haja vista que ela é detentora dos direitos intelectuais sobre o Software Sophia Biblioteca.

15 DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

- Adendo II: Carta de exclusividade de fornecedor.



- Adendo III: Termo de ciência.
- Adendo IV: Termo de compromisso.

16 DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO E DA APROVAÇÃO

16.1 A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pela Instrução de Serviço Nº 89, de 13 de agosto de 2021 e Nº 95, de 31 de agosto de 2021, publicada no Boletim de Serviço Nº 4727, de 13 de agosto de 2021 e Boletim de Serviço Nº 4752, de 31 de agosto de 2021, respectivamente.

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

EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO		
Integrante Requisitante	Integrante Técnico	Integrante Administrativo
Anderson Avila Piassarollo Siape: 1666976		
Marcos Pablo Azambuja Siape: 2896669		
Tatiana Franco Dalla Santa Siape: 2115666		
Vagner Almeida Santos Siape: 1825651	Luiz Fernando Stopa Arcenio Siape: 3496646	Vilma Luiza Santos de Oliveira Siape: 2279453
Marcos Rocha Pimentel Siape: 1065977		
Cibele Andrade Nogueira Siape: 2061066		

Documento assinado digitalmente conforme última página do documento.

AUTORIDADE MÁXIMA DA ÁREA DE TIC
Susana Guimarães de Paula Coordenadora de Desenvolvimento de Tecnologia da Informação COIN/RTR Siape: 1674737

Documento assinado digitalmente conforme última página do documento.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DA GRANDE DOURADOS
COORDENADORIA DE SERVIÇOS DE BIBLIOTECA



PARECER DA AUTORIDADE COMPETENTE

Aprovado