



TERMO DE REFERÊNCIA

Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de suporte técnico de TIC e gerenciamento, sustentação de infraestrutura de TIC, sustentação e manutenção de sistemas legados, sitio eletrônico de internet e portal.



ADMINISTRAÇÃO DO PORTO DE MACEIÓ -APMC

TERMO DE REFERÊNCIA

Referência: Arts. 12 a 24 IN SGD/ME N° 1/2019

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

1.1 Contratação de empresa especializada para prestação de serviços continuados de suporte técnico a usuários, sustentação da infraestrutura da área de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC, sustentação e manutenção de sistemas legados, sítio eletrônico de internet e portal, visando o atendimento das necessidades da Administração do Porto de Maceió – APMC, conforme quadros abaixo:

Lote	Item	Serviço	CATSER	Valor Total mensal (R\$)	Valor Total anual 12 meses (R\$)
1	1	Central de Serviços composta de Serviços Técnicos Especializados para execução-continuada de atividades de suporte técnico em TIC	26980		
	2	Serviços especializados de gerenciamento e sustentação de infraestrutura de TIC, redes e segurança da informação	27014		
TOTAL GERAL					

Lote	Item	Serviço	CATSER	Valor Total mensal (R\$)	Valor Total anual 12 meses (R\$)
2	1	Manutenção de Software, sítio eletrônico de internet e portal web	25992		



ADMINISTRAÇÃO DO PORTO DE MACEIÓ -APMC

	2	Sustentação de Software, sítio eletrônico de internet e portal web	26000		
	TOTAL GERAL				

2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC

2.1 A pretensão contratual envolve a realização de procedimento licitatório regular para seleção de empresa para prestação de serviços técnicos especializados continuados de suporte técnico, gerenciamento, sustentação de infraestrutura de TIC, sustentação e manutenção de sistemas legados, sítio eletrônico de internet e portal web existentes para atendimento das demandas da Administração do Porto de Maceió, de acordo com as especificações constantes neste TERMO DE REFERÊNCIA.

2.2 A modalidade de prestação de serviço selecionada é a de pagamento de parcelas fixas mensais.

2.3 Bens e serviços que compõem a solução

2.3.1 Dentro do OBJETO dessa contratação, a CONTRATADA deve executar: o gerenciamento técnico, a operação, a sustentação, a administração, o monitoramento, o provisionamento dos recursos de infraestrutura e serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação do CONTRATANTE, a manutenção e sustentação de sistemas, sítio eletrônico de internet e portal web existentes, na forma de serviços continuados presenciais e/ou remoto envolvendo, dentre outros aspectos detalhados para cada item de serviço, as seguintes atribuições:

a) Implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico presencial aos usuários de soluções de TIC em uso na APMC;

b) Prover, gerenciar e operar serviços especializados em gerenciamento técnico, operação e sustentação de infraestrutura de TIC;

c) Executar processos de operação de infraestrutura de TIC compreendidos no escopo dos serviços contratados, de acordo com os requisitos do CONTRATANTE – incluindo operar, administrar e suportar os recursos e devices de infraestrutura de TIC nos ambientes gerenciados sob sua responsabilidade técnica, abrangendo todos os recursos de hardware e software associados;

d) Executar a implantação de configurações, atualizações, parametrizações, análises técnicas, testes e homologação de soluções em uso ou que venham a ser adquiridas pelo CONTRATANTE;

e) Operacionalizar as soluções de aperfeiçoamento de desempenho, disponibilidade e configurações;



ADMINISTRAÇÃO DO PORTO DE MACEIÓ -APMC

ração dos produtos e das soluções adotadas no ambiente gerenciado;

f) Executar o gerenciamento técnico dos recursos e das políticas de segurança da informação e comunicação aplicáveis ao ambiente gerenciado;

g) Elaborar, atualizar, implementar, disponibilizar e manter as documentações técnicas dos processos, procedimentos operacionais e metodologias adotadas na operação dos serviços gerenciados;

h) Executar procedimentos operacionais em conformidade com o padrão técnico vigente, bem como a participação no processo de melhoria contínua de processos e procedimentos;

i) Documentar e executar auditoria técnica da infraestrutura e dos serviços de TIC gerenciados;

j) Executar a implantação, operação, suporte, atualização, parametrização, ajustes finos e monitoramento de desempenho (performance tuning) e de segurança (hardening), para sistemas operacionais e softwares de apoio, tais como: soluções de virtualização e orquestração em nuvem, hiperconvergência, armazenamento e backup, gerenciamento de impressão, rede e conectividade, segurança e outros – visando manter a disponibilidade, o desempenho e a segurança dos sistemas e serviços de TIC;

k) Executar a integração de ambientes e administração, monitoramento, auditoria, avaliação de desempenho e de capacidade de Banco de Dados;

l) Propor soluções adequadas ao ambiente computacional do CONTRATANTE e que agreguem valor à TIC e ao negócio do CONTRATANTE;

m) Detectar, analisar e resolver problemas de funcionalidade, configuração e parametrização de infraestrutura e serviços de TIC gerenciados;

n) Analisar de registros (logs) dos equipamentos, ferramentas e softwares, com anotações e análise em ferramentas apropriadas e geração de relatórios estatísticos;

o) Elaborar, analisar, implantar e manter scripts para automatização e padronização de atividades e procedimentos rotineiros;

p) Elaborar relatórios de ocorrência para todas as falhas de serviços críticos, com informações de causa e efeito, providências e correções aplicadas e recomendações sobre lições aprendidas;

q) Executar a configuração e administração de equipamentos, servidores de correio eletrônico, controladores de domínio, firewall, arquivos, aplicação, internet, extranet, impressão, sistemas legados e outros de controle e de gestão, nos diversos ambientes operacionais do CONTRATANTE;

r) Executar instalação, remoção, movimentação e configuração de equipamentos e componentes de comunicação de dados, de infraestrutura de rede (servidores, switches, rack, appliances e outros), físicos e lógicos, adotados pelo CONTRATANTE;



ADMINISTRAÇÃO DO PORTO DE MACEIÓ -APMC

s) Executar a manutenção, suporte e implantação da infraestrutura de rede (física e lógica), compreendendo os serviços e atividades inerentes ao ambiente computacional do CONTRATANTE (hardware e software), no que diz respeito à rede corporativa, incluindo servidores de rede, segurança física e lógica, em ambientes operacionais, gerenciamento de identidades, protocolos de comunicação e conexão, servidores de proxy, antivírus, antimalware, antispam, firewall, balanceadores de carga, anti-DDOS, IPS, IDS, filtro de conteúdo, controle de aplicação, rede de armazenamento de dados, videoconferência, switches em vários níveis, atualmente em uso, podendo ser modificado em qualquer tempo a critério do CONTRATANTE;

t) Efetuar a internalização e a transferência de conhecimentos para a equipe técnica do CONTRATANTE de todos os novos serviços implantados ou modificados, mediante documentação técnica em repositório adotado pelo CONTRATANTE para esse fim.

Entende-se com suporte técnico:

2.3.2 Suporte Técnico:

a) Manutenção preventiva e corretiva de hardware do parque de equipamentos de microinformática da empresa (microcomputadores, notebooks, servidores, projetores multimídia. Impressoras, nobreak, equipamentos ativos da rede como: switches, hubs, concentradores ópticos, roteadores e outros) e cabeamento físico da rede;

b) Troca, teste e instalação de equipamentos, componentes eletrônicos e periféricos, desde a recuperação de arquivos, backup, instalação e atualização de programas aplicativos e sistemas até a formação e configuração de computadores, bem como configuração de impressora, rede de dados e demais configurações necessárias ao perfeito funcionamento da máquina;

c) Identificação e resolução de problemas de desempenho dos serviços e aplicativos utilizados na APMC;

d) Prestação de suporte técnico de microinformática aos usuários;

e) Varredura e remoção de vírus, malware, spam, spyware, etc;

f) Dar suporte técnico aos usuários de dispositivo móvel (notebook, tablet e outros) incluindo a configuração para acesso a recursos da rede, se autorizado pela APMC;

g) Apoio técnico para uso de Softwares Corporativos (SEI, Porto Sem Papel, Fortes, Sistemas de Automação da Balança, etc);



ADMINISTRAÇÃO DO PORTO DE MACEIÓ -APMC

h) Montagem, solução de problemas, movimentação de estações de áudio e videoconferência e projetos de vídeo, bem como gerenciamento, suporte técnico aos participantes e configuração via Google Meet, Microsoft Teams, Zoom, entre outros;

i) Adestramento inicial para novos usuários sobre os serviços do ambiente de rede e segurança da informação;

j) Apoio técnico aos prestadores de serviços terceirizados afetos à tecnologia da informação, contratados pela APMC, bem como abertura e acompanhamento de chamados até seu fechamento;

k) Controle de entrada e saída de periféricos;

l) Instalação, configuração, teste, montagem, reinstalação, movimentação, substituição de periféricos (monitor, mouse, teclado, webcam, cabos, nobreak, estabilizador etc.), estações de trabalho e impressoras, incluindo seu transporte nas dependências da APMC;

m) Configuração da rede (IP, DNS, DHCP, banda larga etc) nas estações de trabalho, servidores, roteadores e impressoras;

n) Inventariamento de estações de trabalho, servidores, impressoras, softwares, periféricos e demais equipamentos que compõe o parque computacional da APMC;

o) Gerenciamento de incidentes, atividade que inclui: detecção e registro dos incidentes, classificação e suporte inicial, investigação e diagnóstico, resolução e recuperação, acompanhamento e monitoramento do atendimento de incidente até seu fechamento;

p) Acompanhamento de garantia em equipamentos (estações de trabalho, impressora, multifuncionais, scanners, projetores etc), incluindo a abertura do chamado, acompanhamento, o escalonamento e a devolução do equipamento ao local de origem, quando aplicável, por equipamento;

q) Apoio ao usuário na utilização e configuração de softwares, sistemas internos e externos, atualização de programas, aplicativos, configuração de ambientes de trabalhos, sistemas de bancos, drivers de dispositivos, plugins, internet, switches de escritório, redes wi-fi, rede física, impressoras, scanners, dentre outras atividades relacionadas, bem como resolução de problemas, orientações e configuração de token e certificados digitais;

r) Transferência com desinstalação, instalação e configuração de pontos de rede switches, hubs, roteadores, modems etc entre os prédios internos da Administração do Porto de Maceió;

s) Participação em treinamentos para executar a instalação e implantação do sistema de



ADMINISTRAÇÃO DO PORTO DE MACEIÓ -APMC

automação da Balança, verificação de falhas, gargalos, erros de comunicação, acionamento de prestador de serviço responsável pelo sistema para suporte técnico caso necessário, acompanhamento do chamado até sua solução.

Entende-se como manutenção corretiva e preventiva de hardware do parque de equipamentos:

a) Serviços de manutenção corretiva de hardware do parque de equipamentos:

- a) Verificação de todos os defeitos dos equipamentos, excetuando-se equipamentos objeto de contratos de terceiros;
- b) Reparação de falhas de funcionamento, mediante substituição de toda e qualquer parte defeituosa, desgastada ou quebrada pelo uso normal ou indevido ou reparação devido a erros de configuração de placas de vídeo, rede etc;
- c) Reparação de defeitos ocasionados por danos acidentais ou queda do equipamento;
- d) Emissão de Laudos Técnicos.

b) Serviços de manutenção preventiva hardware do parque de equipamentos:

- a) Consiste na execução periódica de regulagens, ajustes, lubrificação, testes, limpeza externa e interna com aspiração de pó, substituição de peças que apresentem defeitos, estejam gastas ou quebradas pelo normal dos equipamentos, abrangendo todos os componentes elétricos e mecânicos, tais como Drives de CD, discos rígidos, placas de rede, placas de vídeo, cabeças de impressão, etc;
- b) A manutenção preventiva será realizada sempre que for necessário ou solicitado pelo CONTRATANTE, não podendo ser superior a intervalos de 60 dias de acordo com a prioridade do equipamento a ser definida pela CONTRATANTE;
- c) Verificação preventiva, corretiva, detecção e remoção de ameaças em estações de trabalho;
- d) Emissão de Laudos Técnicos.

2.3.3 Serviços de sustentação e manutenção da infraestrutura física e lógica de TIC:

- a) Verificação do motivo de interrupção de comunicação com rede de computadores dos equipamentos que compõem o parque de informática da APMC;



ADMINISTRAÇÃO DO PORTO DE MACEIÓ -APMC

- b) Restabelecer a comunicação do equipamento com a Rede de Computadores, reparando, através de conserto ou substituição, os componentes que causaram interrupção;
- c) Transferência com desinstalação, instalação e configuração de pontos de rede, computadores, impressoras, switches, hubs, roteadores, modems, etc entre os prédios internos da administração do Porto de Maceió;
- d) Realizar serviço de cabeamento estruturado;
- e) Analisar desempenho da rede, identificando os pontos críticos e sugerindo possíveis melhorias;
- f) Levantar políticas de crescimento e infraestrutura de armazenamento;
- g) Gerenciar arquivos de logs;
- h) Instalação, desinstalação, configuração, atualização e manutenção de sistemas e soluções de alta disponibilidade de servidores físicos/virtuais – Windows/Linux;
- i) Configuração, atualização de Servidores de Banco de Dados, Servidores de Aplicações, Servidores de Rede Corporativa;
- j) Identificar, testar e validar os pontos de rede (dados e voz);
- k) Criação e administração de acesso VPN IPSEC e VPN SSL;
- l) Sustentar, administrar e suportar as soluções de armazenamento de rede (SAN);
- m) Administração de Unidades Portáteis de Armazenamento na APMC (gerenciar, controlar, bloquear o acesso USB das estações de trabalho);
- n) Identificação e resolução de problemas de desempenho da infraestrutura que compõem a rede física e lógica da rede de computadores;
- o) Gerenciamento de serviço de controle de acesso à rede corporativa, serviços, servidores e aplicações corporativas através de cadastramento, alteração e bloqueio de usuários e geração de relatório de acesso;
- p) Administração do Serviço de Antivírus (gerenciamento, controle, atualização, configuração e monitoramento);
- q) Administração do Firewall (criação e alteração de regra no Firewall, análise de ataques e acessos não autorizados, análise de conexões ao firewall, monitoramento de ataques e invasões de rede, e demais atividades relacionadas);
- r) Administração do Serviço de Correio Eletrônico (gerenciamento, criação, configuração, recuperação de dados de caixas de e-mail, restauração de caixas de correio, erro de acesso ao e-mail, ambiente de correio indisponível, bloqueio de envio ou recebimento de e-mail, configuração de cota,



ADMINISTRAÇÃO DO PORTO DE MACEIÓ -APMC

etc);

s) Administração da solução de backup (gerenciamento; configuração e execução de rotinas; restore de bancos, restauração de backups de arquivos e dados em mídias, scripts; dispositivos de armazenamento e unidades de rede);

t) Administração do Serviço de Compartilhamento de Arquivo (criação, alteração e remoção de diretórios, configuração de permissão para controle de acesso a diretórios, gerenciamento de espaço, controle de segurança, etc);

u) Administração e controle de acesso à Internet e rede wireless, bem como monitoramento de ataques e invasões;

v) Administração de banco de dados (configuração, manutenção, operação, gerenciamento da disponibilidade e performance de banco de dados, e outras atividades relacionadas);

w) Atendimento à Política de Segurança da Informação e Comunicação e às diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, de acordo com as Instruções Normativas e de Serviço da APMC;

x) Execução do Plano de Contingência, Plano de Continuidade Operacional e Plano de Desastres, quando necessário e solicitado pela CONTRATANTE;

y) Monitoramento dos links e enlaces de comunicação (voz e dados), bem como averiguação de problemas de conexão e acompanhamentos da solução;

z) Administração do rack de telecomunicação, organização, identificação, manutenção, remanejamento de ativos e cabeamento, instalação e configuração de dispositivos de redes;

aa) Produzir e manter documentação atualizada, garantindo o controle de informações, dados e pessoas, tais como: documentação dos servidores, Internet, endereçamento de IP e roteamento (mapa, endereços e esquemas), topologia de rede (diagrama, layout, controles de acesso); ativos de rede (roteadores, switches, firewalls); contatos (prestadores de serviço, equipamentos, etc); Histórico de Rede Local; Termos de Responsabilidades; Rotinas de Backup; Sistemas Corporativos; Serviços de Rede; Controle de Acesso dos usuários a rede; Controle de acesso via Wireless; Controle de acesso físico ao Setor de Informática e Sala de Servidores; e outros.

bb) Os serviços serão prestados em todos os equipamentos e infraestrutura que compõem a área de TIC, **à exceção daqueles cuja manutenção seja objeto de contrato terceirizado**, nos quais serão prestados apenas um apoio técnico.

cc) O fornecimento de materiais (peças, cabeamento, etc) é de responsabilidade da APMC, excetuando-se equipamentos objeto de contratos de terceiros.



ADMINISTRAÇÃO DO PORTO DE MACEIÓ -APMC

O parque de informática atualmente é composto de:

2.3.4 Infraestrutura da área de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC:

- a) 72 (setenta e dois) Pontos de Rede;
- b) 49 (quarenta e nove) ramais e 1 (um) Central Telefônica;
- c) 06 (seis) estações de trabalho;
- d) 01 (um) impressora Jato de tinta e 01 (um) impressora matricial;
- e) 06 (seis) Servidores, sendo 4 (quatro) Windows Server e 02 (dois) Linux;
- f) 10 (dez) switches e 17 (dezesete) hubs;
- g) 12 (doze) roteadores Wi-Fi;
- h) 16 (dezesesseis) câmeras IP;
- i) 06 (seis) nobreaks;
- j) Cabeamento UTP cat 5e; e 13 Fibras Ópticas interligando os prédios adjacentes do Porto ao prédio da APMC;
- k) 01 (um) projetor multimídia.

2.3.5 Equipamento de Contratos Terceirizados:

- a) 58 (cinquenta e oito) estações de trabalho;
- b) 11 (onze) impressoras multifuncionais e 5 (cinco) impressoras matriciais;
- c) 01 (um) modem para acesso banda larga;
- d) 01 (um) roteador para acesso dedicado link Internet.

2.3.6 Manutenção e sustentação de sistemas, sítio eletrônico de internet e portal web

2.1.1.1 Os sistemas em uso na Administração do Porto de Maceió, e que terão continuidade de manutenção e sustentação, objeto deste Termo de Referência, foram desenvolvidos utilizando-se da linguagem de programação abaixo relacionada, cujos códigos fontes estão disponíveis na Administração do Porto de Maceió: a

ITEM	SISTEMAS LEGADOS EXISTENTES	LINGUAGEM DE PROGRAMAÇÃO
01	Folha de Pagamento	Clipper 5.3
02	Faturamento	Clipper 5.3

03	Controle Financeiro	Clipper 5.3
04	Contabilidade	Delphi 6
05	Patrimônio	Delphi 6
06	Controle de Bens Patrimoniais	Delphi 3
07	Controle de Pesagem — Balança Rodoviária	Clipper 5.3
08	Almoxarifado	Clipper 5.3
10	Controle de Recibo de Pagamento a Autônomo	Clipper 5.3
II	Fornecimento de materiais e serviços	PHP
12	Programa de Dispêndio Global	Excel
13	Faturas	Delphi 6
14	Diárias e Passagens	PHP

2.1.2.1 Endereço do sítio eletrônico de internet e portal existente: www.portodemaceio.com.br.

2.1.3.1 O portal e sítio existentes na Contratante foram desenvolvidos nos Sistemas de Gerenciamento de Conteúdo (CMS) Joomla!

2.1.4.1 É dever da contratada disponibilizar as atualizações dos códigos fontes de todo e qualquer sistema eventualmente alterado e/ou atualizado, bem como sua documentação (manuais do sistema, guias de usuários, histórico do sistema, etc.)

2.1.1 Os serviços previstos neste termo de referência irão contemplar as manutenções corretiva, perfectiva e adaptativa assim definidas:

2.1.1.1 Corretiva: consiste na correção de defeitos, na eliminação de comportamentos do software que diverjam de suas especificações ou que provoquem a interrupção inesperada de seu funcionamento;

2.1.1.2 Perfectiva: corresponde às adequações do sistema à necessidade de melhorias, sem alteração de funcionalidades, sob o ponto de vista do usuário. A finalidade da manutenção perfectiva é promover a melhoria de performance, a manutenibilidade e usabilidade do sistema;

2.1.1.3 Adaptativa: São exigíveis, a título de sustentação e conseqüentemente sem provocar acréscimo ao pagamento fixo. São adaptações por mudanças externas (negócio, legislação, ambiente operacional) sem inserção de novas funcionalidades. Considera-se também adaptação aquela cujo objetivo encontra-se em uma das hipóteses abaixo:

a) Atualização de versão de navegadores internet;



ADMINISTRAÇÃO DO PORTO DE MACEIÓ -APMC

- b) Atualização de versão de servidor de aplicação;
- c) Atualização de versão de servidor de banco de dados;
- d) Atualização de versão de linguagem de programação;
- e) Atualização de versões de frameworks e/ou bibliotecas.

2.1.1.4 Incluem-se entre os serviços de manutenção corretiva, perfectiva e adaptativa:

- a) incluir características, conteúdos, informações e atualizações de dados visando alimentar o sítio eletrônico de internet e portal objeto deste termo de referência;
- b) incluir funcionalidades necessários aos funcionamentos do sítio eletrônico de internet e portal objeto deste termo de referência;
- c) produzir, redigir, revisar, editar e publicar textos, imagens, fotografias, documentos, animações, vídeos e conteúdos digitais no sítio eletrônico de internet e portal;
- d) monitorar o desempenho do site e ações web em relação à audiência e à visitação, incluindo a quantidade de acessos e de protocolos de internet (IP's);
- e) Disponibilizar, publicar os dados necessários em atendimento a Lei Federal 12.527/2011, a Lei de acesso à Informação, regula o acesso a informações e dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios.
- f) Adequação à LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais que atende a todos princípios da nova legislação brasileira, como a garantia do controle, a proteção e o tratamento dos dados pessoais obtidos pela organização.

A sustentação contempla o processo de manutenção continuada dos sistemas e sítio eletrônico de internet/portal, estendendo-se desde sua implantação até o momento em que for substituído ou descontinuado. Incluem-se também:

- 2.1.2 Apurações especiais: Consiste na preparação de roteiros de execução em linguagem SQL, ou outra adequada ao caso, destinados às extrações de dados não cobertas pelos relatórios do sistema, à correção de inconsistências nos dados mantidos pelo sistema e não realizáveis por meio das interfaces de usuário disponíveis (ou cujo volume inviabilize a sua execução de forma manual), ou à inserção de dados não automatizada no sistema;
- 2.1.3 Diagnóstico: Apoio à identificação e isolamento de falhas e problemas em potencial na execução.
- 2.1.4 Suporte técnico: Prestação de esclarecimentos quanto à forma como foram implementados requi-



ADMINISTRAÇÃO DO PORTO DE MACEIÓ -APMC

sitos de sistema, procedimentos requeridos ao seu correto funcionamento ou aos dados mantidos por ele, e suporte aos usuários finais incluindo saneamento de dúvidas, apoio na utilização do sistema e apoio à equipe de infraestrutura;

2.1.5 Atendimento: Participação em reuniões com usuários ou áreas de negócio, além de discussões técnicas e/ou alinhamento de processos e técnicas com áreas correlatas tais como infraestrutura e projetos;

2.1.6 Treinamento de usuários: consiste no apoio à confecção de material de treinamento para usuários de sistemas, bem como instrução presencial ou remota em treinamentos respectivos;

2.1.7 Outras atividades correlatas à sustentação.

3 JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO

3.1 Contextualização e Justificativa da Contratação

3.1.1 Atualmente, os serviços objetos desse contrato são, em sua maior parte, executados por colaboradores terceirizados e cujo contrato vigente têm data próxima do vencimento, não sendo possível sua renovação em vista de orientação da IN N°1 SGD/ME de 2019, sendo indispensável à conclusão deste processo licitatório, sob pena de prejudicar ou até mesmo paralisar as atividades do CONTRATANTE.

3.1.2 Necessita-se, ainda, de manutenções preventivas e corretivas na rede física e lógica desta APMC, como forma de garantir o adequado funcionamento administrativo, financeiro e operacional.

3.1.3 A adequação do Portal de Internet da Administração do Porto de Maceió se impõe face ao estatuído pela Portaria Interministerial n°. 140 de 16 de março de 2006 do Ministro de Estado do Controle e da Transparência e o Ministro de Estado do Planejamento, Orçamento e Gestão, bem como o Decreto n° 5.482, de 30 de junho de 2005. As normas citadas determinam o desenvolvimento e manutenção, nos sítios eletrônicos na Internet de cada órgão, página denominada "TRANSPARÊNCIA PÚBLICA", para divulgação de dados e informações relativas à execução orçamentária e financeira, compreendendo, entre outras, informações sobre licitações, contratos e convênios.

3.1.4 O quadro de funcionários da APMC não é suficiente, nem tampouco contempla profissionais com aptidão técnica para a realização dos serviços, e por fim a contratação encontra guarida no Decreto 2.271/97.

3.1.5 Dessa forma, com a contratação dos serviços pretendidos neste Termo de Referência, objetivava-se prover a capacidade técnico-operacional necessária para garantir a continuidade e a qualidade dos sistemas TIC, habilitando o atingimento dos objetivos estratégicos institucionais.



ADMINISTRAÇÃO DO PORTO DE MACEIÓ -APMC

3.2 Alinhamento aos Instrumentos de Planejamento Institucionais

3.2.1 A contratação do almejada encontra-se alinhada com os objetivos estratégicos da APMC, no que tange principalmente ao compromisso de manter os serviços administrativos com a qualidade e estabilidade almejada, apoiando os diversos processos de trabalho, visando o cumprimento da missão.

3.2.2 A responsabilidade acima mencionada encontra-se alinhada ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicações da APMC (PDTIC 2021-2023).

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS	
ID	Objetivo Estratégico
P2	Melhorar desempenho operacional

ALINHAMENTO AO PDTI 2021-2023			
ID	Ação do PDTIC	ID	Meta do PDTIC associada
A23	Contratação de serviço de suporte técnico e gerenciamento e sustentação de infraestrutura de TIC.	M23	Continuidade do serviço de suporte técnico e gerenciamento e sustentação de infraestrutura de TIC.
A37	Contratação de serviço para manutenção e sustentação dos sistemas e sítio eletrônico de internet	M37	Continuidade do serviço de manutenção e sustentação dos sistemas e sítio eletrônico de internet.

3.3 Parcelamento da Solução de TIC

3.3.1 Quanto ao LOTE ÚNICO, o Tribunal de Contas da União, no Acórdão nº 732/2008, se pronunciou no sentido de que "a questão da viabilidade do fracionamento deve ser decidida com base em cada caso, pois cada obra tem as suas especificidades, devendo o gestor decidir analisando qual a solução mais adequada no caso concreto".

3.3.2 Portanto, ao se licitar por grupo único, cabe ao administrador analisar por meio dos setores técnicos acerca da viabilidade técnica e econômica de dividir-se o objeto licitatório, pois segundo Justen Filho, "a obrigatoriedade do fracionamento respeita limites de ordem técnica e econômica.

3.3.3 Não se admite o fracionamento quando tecnicamente isso não for viável ou, mesmo, recomendá-



ADMINISTRAÇÃO DO PORTO DE MACEIÓ -APMC

vel. O fracionamento em lotes deve respeitar a integridade qualitativa do objeto a ser executado. (...) a unidade do objeto a ser executado não pode ser destruída através do fracionamento". Esclarece-nos Carvalho Carneiro acerca do conceito de viabilidade técnica e econômica, informando que "a viabilidade técnica diz respeito à integridade do objeto, não se admitindo o parcelamento quando tal medida implicar na sua desnaturação, colocando em risco a satisfação do interesse público em questão".

3.3.4 Nesse sentido, o grupo único é mais satisfatório do ponto de vista da eficiência técnica, por manter a qualidade da Solução de TIC, haja vista que o gerenciamento permanece todo o tempo a cargo de uma gestão centralizada.

3.3.5 Por se tratar de uma solução de serviços integrados, é fundamental para a garantia da qualidade do serviço, que sejam executados por um mesmo fornecedor, visando otimizar custos e reduzir o tempo de atendimento. A adjudicação do objeto desta contratação à empresas distintas, além de aumentar seu custo administrativo, abre margem para que as empresas deixem de prestar o serviço contratado.

3.4 Estimativa de demanda

3.4.1 O serviço estimado para a manutenção e sustentação foi baseado no levantamento produzido pelo Departamento de Informática, o qual considerou a quantidade de sistemas legados e sitio/portal web existentes e quantidade de terceirizado contratados atualmente para atender a demanda satisfatoriamente pelo contrato atual vigente.

3.4.2 Importante destacar que no Contrato 017/2017, atualmente, contamos com um quadro de apenas 01 terceirizado para o atendimento destas demandas. Além de realizar tais atendimentos, esse terceirizado realiza também a manutenção, atualização e alimentação do sítio eletrônico de internet já existente sob o domínio www.portodemaceio.com.br.

3.4.3 Devido à inexistência de desenvolvimento de novos sistemas para APMC, entende-se que o quantitativo de perfil mencionado irá atender o volume de serviço de manutenção e sustentação dos itens do OBJETO para o período de vigência contratual.

3.5 Resultados e Benefícios a serem alcançados

3.5.1 Além do necessário aprimoramento do atual modelo de operação e sustentação de infraestrutura de TIC, também prover meios à Contratante que viabilizem a continuidade dos serviços de sustentação e manutenção de sistemas e site, permitindo o cumprimento de sua atribuição precípua de prover sistemas informatizados integrados e apropriados para a operacionalização de atividades ativas.



ADMINISTRAÇÃO DO PORTO DE MACEIÓ -APMC

des-meio e fim da empresa, com a presente contratação a Administração do Porto de Maceió pretende atingir os seguintes resultados, dentre outros:

- a) Melhorar os níveis de disponibilidade do ambiente de infraestrutura de TIC, reduzindo a ocorrência de falhas e incidentes e suportando a adequada execução das atividades finalísticas do Porto – entregando os níveis de serviço pactuados com as áreas de negócio;
- b) Prover os recursos técnicos adequados e necessários ao atendimento das demandas dos usuários e dos serviços de TIC da APMC suportados pela infraestrutura de tecnologia da informação;
- c) Prover os recursos técnicos adequados e necessários ao suporte dos ambientes e das soluções de software hospedados pela infraestrutura de tecnologia da informação, ampliando a entrega de valor através dos serviços de TIC prestados pela APMC;
- d) Ampliar a capacidade técnica do gerenciamento de infraestrutura de TIC por intermédio da inclusão de novas competências e da revisão/ampliação do escopo dos serviços, em resposta ao avanço e à incorporação de novas práticas e tecnologias no ambiente tecnológico da APMC;
- e) Aprimorar a capacidade técnica de atendimento de demandas, tratamento de incidentes e aplicação de mudanças no ambiente de infraestrutura de TIC, de forma alinhada aos requisitos de segurança e aos níveis de serviço demandados pelas áreas de negócio;
- f) Redução de riscos no que tange a interrupção e indisponibilidade de sistemas;
- g) Segurança, automatização, manutenção e compartilhamento de dados e informações portuárias;
- h) Adequada divulgação e transparência das informações administrativas e relacionadas ao Porto de Maceió;
- i) Apoio à Contratante no cumprimento de sua missão institucional, através do fornecimento de soluções informatizadas às suas áreas de negócio.

4 ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1 Requisitos de Negócio

4.1.1 Entregar serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação alinhados às necessidades de negócio da Administração do Porto de Maceió;

4.1.2 Aprimorar a qualidade e a entrega de valor dos serviços prestados pela Assessoria de Informática;



ADMINISTRAÇÃO DO PORTO DE MACEIÓ -APMC

4.1.3 Prover recursos necessários ao perfeito desenvolvimento das atividades de TIC na APMC.

4.2 Requisitos Legais

4.2.1 Lei Federal nº 13.303/2016: institui normas gerais para licitações e contratos na Administração Pública e dá outras providências;

4.2.2 Lei Federal nº 10.520/2002: institui a modalidade de licitação denominada pregão eletrônico para aquisição de bens e serviços comuns e dá outras providências;

4.2.3 Lei Federal nº 13.303/2016: Dispõe sobre o estatuto jurídico da empresa pública, da sociedade de economia mista e de suas subsidiárias, no âmbito da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

4.2.4 Decreto nº 7.579/2011: dispõe sobre o Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISIP, do Poder Executivo federal;

4.2.5 INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 1, DE 4 DE ABRIL DE 2019, que dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISIP do Poder Executivo Federal.

4.2.6 A contratada deverá observar os critérios de sustentabilidade ambiental descrito no Decreto nº 7.404, de 23 de dezembro de 2010, na IN/SLTI/MP nº 1, de 19 de janeiro de 2010, e no Decreto nº 7.746, de 5 de junho de 2012.

4.3 Requisitos de Manutenção e Garantia

4.3.1 A CONTRATADA deve assegurar e responsabilizar-se pela continuidade do fornecimento dos serviços contratados, zelando por sua disponibilidade e pela aderência aos requisitos de qualidade e aos Níveis Mínimos de Serviço exigidos – o que inclui a necessidade de cumprir tempos de resposta a incidentes e de soluções de problemas ambientais gerenciados.

4.3.2 A CONTRATADA também responderá pela reparação dos danos causados ao CONTRATANTE e/ou a TERCEIROS devido aos defeitos nos serviços ocasionados em razão de ação sua ou omissão.

4.3.3 A CONTRATADA deverá realizar todas as manutenções necessárias para o correto funcionamento da Solução.

4.3.4 O termo “Manutenção”, quando não especificado, diz respeito a todas as manutenções citadas neste Termo de Referência.

4.3.5 Para esta contratação, as demandas de manutenção, a constarem nas Ordens de Serviço, se-



ADMINISTRAÇÃO DO PORTO DE MACEIÓ -APMC

ão classificadas como: manutenção corretiva, perfectiva ou adaptativa.

4.3.6 O registro de defeitos, erros ou falhas será realizado pelo Requisitante ou Fiscal Técnico que identificou ou acolheu a não conformidade, e será formalizado por meio de Ordem de Serviço de Manutenção Corretiva para encaminhamento ao preposto para a correção.

4.3.7 Os prazos de manutenção corretiva para retorno do comportamento adequado do sistema e solução definitiva da origem do problema estão relacionados com o grau de criticidade registrado na OS, em conformidade com o descrito na Seção seguinte.

4.3.8 Durante todo o período de execução dos serviços, a CONTRATADA é obrigada a manter, em base histórica, os dados sobre a execução de serviços.

4.3.9 O prazo de garantia das manutenções terá validade durante todo o período de vigência do contrato.

4.4 Requisitos Temporais

4.4.1 Todos os prazos citados, quando não expresso de forma contrária, serão considerados em dias corridos (ou horas corridas, quando definido em horas).

4.4.2 Todos os eventos de trabalho que envolvam participação da Contratada em ambiente da Contratante serão realizados de segunda-feira a sexta-feira das 08:00 às 17:00, exceto feriados, salvo acordo entre as partes.

4.4.3 Para os casos de estabilização de sistemas/portais e resolução de problemas que afetam a disponibilidade, integridade e confiabilidade dos sistemas/portais, este horário poderá ser dilatado, sem ônus à Contratante, respeitando-se as normas de segurança e acesso da Contratante.

4.4.4 O prazo de início da execução Rãs Ordens de Serviço será contado a partir do primeiro dia útil incluindo a data da entrega da Ordem de Serviço ao Preposto da Contratada por qualquer meio formal de comunicação, salvo quando definida outra data pela Contratante na Ordem de Serviço.

4.4.5 Os esclarecimentos solicitados pela fiscalização do contrato deverão ser prestados imediatamente pela Contratada, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de 6 (seis) horas úteis.

4.4.6 Os serviços de Manutenção serão registrados e geridos por meio de OS específica (ANEXO A), sem necessidade de envio de Solicitação de Proposta Técnica e nem de recebimento de Proposta Técnica.

4.4.7 Os prazos de manutenção corretiva para retorno do comportamento adequado do sistema/site/portal e solução definitiva da origem do problema estão relacionados com o grau de criticidade registrado na OS, conforme tabela a seguir.

Criticidade	Característica	Prazo para Retorno do Comportamento Adequado do sistema/site/portal	Prazo para Solução Definitiva da Origem do Problema
ALTA	Incidente com paralisação do sistema/site/portal ou comprometimento grave de dados, processo ou ambiente.	Em até 4 (quatro) horas.	Em até 24 (vinte e quatro) horas.
MÉDIA	Incidente sem paralisação do sistema/site/portal, porém, com comprometimento mediano de dados, processo ou ambiente.	Em até 8 (oito) horas.	Em até 48 (quarenta e oito) horas.
BAIXA	Incidente sem paralisação do sistema/site/portal e pequeno ou nenhum comprometimento de dados, processo ou ambiente.	Em até 24 (vinte e quatro) horas.	Em até 72 (setenta e duas) horas.

Tabela 1 : Grau de criticidade e prazos máximos para manutenções corretivas.

4.4.8 As manutenções perfectivas e adaptativas terão prazos determinados entre as partes de acordo com a prioridade determinada pela CONTRATANTE.

4.5 Requisitos de Segurança

4.5.1 Os serviços contratados deverão ser prestados em conformidade com leis, normas e diretrizes vigentes no âmbito da Administração Pública Federal relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações (SIC); em especial atenção ao Decreto Federal nº 3.505, de 13 de junho de 2000, à Instrução Normativa GSI/PR nº 01, de 13 de junho de 2008 (e suas normas complementares) e à Política de Segurança da Informação e Comunicações do CONTRATANTE.

4.5.2 A CONTRATADA deverá credenciar junto ao CONTRATANTE seus profissionais que venham a ser designado para prestar serviços de forma presencial, bem como aqueles autorizados a retirar e/ou entregar documentos junto ao CONTRATANTE. Assim como deverá identificar qualquer equipamento de sua propriedade que venha a ser instalado nas dependências do CONTRATANTE, utilizando placas de controle patrimonial, selos de segurança, etc.

4.5.3 A CONTRATADA deverá comprometer-se, por si e por seus funcionários, em documento formal, a aceitar e aplicar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de Tecnologia da Informação do CONTRATANTE — inclusive com a assinatura de



ADMINISTRAÇÃO DO PORTO DE MACEIÓ -APMC

TERMO de responsabilidade e manutenção de sigilo.

4.5.4 A CONTRATADA deverá adotar critérios adequados para o processo seletivo de profissional que irá atuar diretamente na execução do OBJETO, com o propósito de evitar a incorporação de perfil que possa comprometer a segurança ou credibilidade do CONTRATANTE.

4.5.5 A CONTRATADA deverá comunicar ao CONTRATANTE, com a antecedência mínima necessária, qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de funcionário envolvido diretamente na execução do CONTRATO, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos do CONTRATANTE porventura colocados à disposição para realização dos serviços contratados.

4.6 Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

4.6.1 No que couber, visando a atender ao disposto nas normas IN SLTI/MP nº 01/2010 e IN SGD/ME nº 01/2019, a empresa CONTRATADA deverá priorizar, para a execução dos serviços, a utilização de bens que sejam — no todo ou em partes — compostos por materiais recicláveis, atóxicos e biodegradáveis.

4.6.2 Os serviços prestados pela CONTRATADA deverão pautar-se no uso racional de recursos e equipamentos de forma a evitar e prevenir o desperdício de insumos e material consumidos, bem como a geração excessiva de resíduos, a fim de atender às diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pelo CONTRATANTE.

4.6.3 O profissional da CONTRATADA deverá respeitar todos os servidores, funcionários e colaboradores, em qualquer posição hierárquica, preservando a comunicação e o relacionamento interpessoal construtivo.

4.6.4 Além disso, não se estabelecerá qualquer vínculo empregatício ou de responsabilidade por parte da Contratante com relação aos profissionais que a Contratada empregar para a execução dos serviços contratados.

4.7 Requisitos de Arquitetura Tecnológica

4.7.1 Para a realização dos serviços, a Contratada deverá levar em consideração as tecnologias existentes na Contratante e a adotada para os projetos em questão, apresentadas a seguir:

Linguagem de programação	<ul style="list-style-type: none"> - PHP; - Java; - HTML, Javascript e CSS - Clipper - Delphi - PL/SQL em camadas de aplicação específicas associadas às linguagens de programação já citadas.
Banco de Dados	<ul style="list-style-type: none"> - MySQL; - Padrão xBase; - Firebird. - SQL Server

Tabela 2: Requisitos Tecnológicos

4.7.2 As manutenções dos sistemas, site e portal deverão ser realizadas utilizando-se a mesma linguagem de programação em que foram desenvolvidos, a não ser que seja solicitado diferente e expressamente pela Contratante.

4.7.3 O CONTRATANTE fornecerá à CONTRATADA:

- a) Acesso físico às dependências relacionadas à prestação dos serviços;
- b) Acesso lógico e os respectivos privilégios adequados nos sistemas, aplicações e ferramentas necessárias a perfeita execução dos serviços, exclusivamente para os profissionais diretamente envolvidos em sua execução;
- c) Instalações, mobiliário e estações de trabalho necessárias à execução dos serviços, não sendo permitido à CONTRATADA alocar nas dependências do CONTRATANTE representantes que não atuem na execução do CONTRATO;
- d) Acesso às soluções de hardware e software de sua propriedade necessária à execução das atividades contratadas, não desobrigando a CONTRATADA de fornecer eventuais soluções de software especificadas na contratação (quando for o caso).

4.7.4 Com relação ao uso de recursos de telefonia do CONTRATANTE a CONTRATADA deverá manter controle das ligações telefônicas (locais, nacionais, internacionais, celulares) realizadas pela sua equipe com finalidade de apoio e suporte à execução dos serviços contratados.

4.7.5 Com relação ao uso de recursos tecnológicos (hardware e/ou software) da CONTRATADA no



ADMINISTRAÇÃO DO PORTO DE MACEIÓ -APMC

ambiente do CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá observar que, no caso de a CONTRATADA optar por utilizar e ou instalar alguma solução tecnológica no ambiente para a prestação de serviços, fica obrigada a solicitar a autorização prévia à implantação.

4.7.6 A solicitação por parte da CONTRATADA deverá incluir o projeto detalhado de implementação da solução, informando sua descrição, escopo de atuação, infraestrutura necessária, documentação de licenciamento e propriedade, benefícios e vantagens, os recursos profissionais e tecnológicos envolvidos, prazos e níveis de acesso necessários.

4.7.7 Toda solução tecnológica instalada nas dependências do CONTRATANTE, a pedido da CONTRATADA, será de livre acesso de consulta aos representantes indicados pelo CONTRATANTE que, ocasionalmente e quando aplicável, pode contemplar – além dos servidores da área de Tecnologia da Informação, equipe de fiscalização contratual e representantes de órgão internos/externos de controle.

4.7.8 Caberá à CONTRATADA toda providência junto ao fabricante/fornecedor e/ou detentor da propriedade intelectual da solução tecnológica quando à ciência e/ou autorização (se aplicável) das condições de uso do produto nas dependências do CONTRATANTE, afastando qualquer interpretação de aquisição da solução tecnológica pelo CONTRATANTE e/ou uso não autorizado.

4.7.9 No caso de uma solução implementada pela CONTRATADA causar instabilidade/indisponibilidade do ambiente computacional, ficando comprovada culpa, esta poderá sofrer sanções administrativas e contratuais cabíveis, além de responder por eventuais prejuízos decorrentes.

4.8 Requisitos de Projeto, Implantação e Implementação.

4.8.1 Após a assinatura do contrato, terá início no dia útil seguinte, durante o qual a CONTRATADA deverá proceder a todos os ajustes necessários ao alinhamento e/ou adequação de seus processos internos e outras transições necessárias de modo a assegurar a execução satisfatória dos serviços sem prejuízo ao negócio do CONTRATANTE.

4.8.2 Na execução das demandas a CONTRATADA deverá zelar pela observância às políticas, diretrizes, procedimentos, padrões e modelos estabelecidos pelo CONTRATANTE.

4.8.3 Os sistemas e portais deverão funcionar corretamente nos navegadores mais utilizados (pelo menos Mozilla Firefox, Internet Explorer 11 e versões superiores, e Google Chrome e versões superiores).

4.8.4 A CONTRATADA deverá entregar todos os arquivos, versões finais de produtos, documentos e quaisquer outros artefatos produzidos e previstos neste Termo de Referência e no Processo em repositório



ADMINISTRAÇÃO DO PORTO DE MACEIÓ -APMC

rio de arquivos eletrônicos da CONTRATANTE.

4.8.5 O acesso externo ao ambiente tecnológico da CONTRATANTE será realizado pela CONTRATADA por meio da utilização de VPN (Virtual Private Network) enquanto perdurar a vigência do contrato.

4.8.6 Quaisquer falhas na VPN não comunicadas não poderão ser objeto de justificativa para desconformidade aos níveis de serviços e não eximirá a CONTRATADA das reduções de pagamento e das sanções contratuais previstas.

4.8.7 No que couber, quando não especificado de outra forma, o processo de trabalho é o descrito neste instrumento. Também, no que couber, na execução dos serviços, a especificações técnicas e orientações definidas nesse Termo de Referência.

4.9 Requisitos de Experiência Profissional e Formação da Equipe

4.9.1 O dimensionamento da(s) EQUIPE(S) TÉCNICA(S) necessária à correta execução dos serviços é inteira de responsabilidade da CONTRATADA, desde que atendidas as exigências mínimas definidas neste TERMO DE REFERÊNCIA e de modo a garantir o atendimento aos requisitos de qualidade, disponibilidade e atendimento aos serviços exigidos.

4.9.2 Os profissionais que inicialmente manterão relacionamento direto com o CONTRATANTE deverão ser apresentados após assinatura do CONTRATO na REUNIÃO INICIAL e relacionados no PLANO DE IMPLEMENTAÇÃO, ocasião em que deverão ser entregues as comprovações dos perfis exigidos.

4.9.3 A apresentação de novos profissionais durante a execução do CONTRATO, incluindo a entrega das comprovações dos perfis à equipe de fiscalização do CONTRATO, deverá ser feita previamente ao início da atuação destes.

4.9.4 Da comprovação da qualificação técnica dos profissionais

4.9.4.1 O atendimento aos requisitos de qualificação técnica dos profissionais deve ser comprovado por meio de currículo que deverá ser obrigatoriamente acompanhado de cópia(s) da seguinte documentação:

- a) Diploma(s) e certificados(s);
- b) Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação, ou qualquer formação de nível superior com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação.
- c) Domínio do Sistema Gerenciador de Conteúdo Joomla!
- d) Conhecimentos em HTML, CSS e Javascript.
- e) Conhecimentos no desenvolvimento de aplicações web em PHP.



ADMINISTRAÇÃO DO PORTO DE MACEIÓ -APMC

- f) Concepção e modelagem de banco de dados utilizando regras de normalização.
- g) Experiência mínima de 03 (três) anos na função de desenvolvimento para web e desenvolvimento na linguagem Clipper 5.3, Delphi 6, Java, PHP, PL/SQL:
- a) Se experiência como autônomo/consultor: apresentar contrato de prestação de serviços e declaração/certidão do antigo tomador do serviço contendo a descrição das atividades desenvolvidas e o respectivo período de exercício;
 - b) Se experiência como pessoa jurídica: apresentar contrato social, contrato de prestação de serviços e declaração/certidão do antigo tomador do serviço contendo a descrição das atividades desenvolvidas e o respectivo período de exercício;
 - c) Se experiência sob regime da CLT: apresentar CTPS, com declaração/certidão do antigo empregador contendo a descrição das atividades desenvolvidas e o respectivo período de exercício.

4.9.4.2 Não serão considerados para fins de comprovação da qualificação técnica estágios de aprendizagem e relação de sociedade com empresa. Em caso de impossibilidade de comprovação de experiência profissional contendo a descrição das atividades desenvolvidas à época (através de declaração ou certidão do antigo tomador do serviço), desde que excepcionalmente e motivadamente, o profissional deverá listar/detalhar em seu currículo as atividades e assiná-lo de próprio punho, entregar à CONTRATADA, que deverá atestar a experiência profissional, se responsabilizando pelas informações do currículo e assinando-o em conjunto com o profissional.

4.9.4.3 A não comprovação da qualificação dos profissionais da CONTRATADA diretamente envolvidos na prestação dos serviços junto ao CONTRATANTE nos prazos previstos neste TERMO DE REFERÊNCIA pode caracterizar, salvo motivo de força maior, inexecução parcial do CONTRATO ensejando a adoção das medidas de gestão contratual cabíveis, quando for o caso.

4.9.4.4 Na seleção dos profissionais que atuarão na execução direta dos serviços contratados a CONTRATADA deve buscar perfil que se adeque às seguintes habilidades desejadas:

- a) Capacidade de comprometer-se com a qualidade da entrega dos serviços e com seu papel dentro da operação, compreende de forma clara o contexto global de atividades e suas atribuições específicas;
- b) Capacidade de compreender os serviços executados identificando oportunidades de aplicação dos conhecimentos e/ou técnicas mais adequadas para cada trabalho/atividade e de perceber oportunidades de melhoria dos serviços executados;



ADMINISTRAÇÃO DO PORTO DE MACEIÓ -APMC

- c) Capacidade de manter postura profissional adequada com seu papel e atuar como facilitador para a resolução de problemas e conflitos no dia a dia;
- d) Iniciativa para buscar e apresentar soluções para problemas do dia a dia dos serviços buscando sempre atender as necessidades do CONTRATANTE e do interesse público, sendo este o objetivo final da contratação;
- e) Boa capacidade de relacionamento interpessoal e perfil de intermediador em conflitos entre os próprios colaboradores da CONTRATADA e entre outras equipes e pessoas atuantes nos ambientes do CONTRATANTE.

4.9.5 Das reposições e/ou substituições de profissionais

4.9.5.1 Sem prejuízo à qualidade e/ou aos níveis de serviço, os profissionais diretamente envolvidos na prestação dos serviços poderão ser substituídos a qualquer tempo pela CONTRATADA, desde que os substitutos atendam aos requisitos estabelecidos neste TERMO DE REFERÊNCIA para o perfil detalhado e sejam aprovados na forma acima detalhada. Assim como, caso considere que profissionais da CONTRATADA diretamente envolvidos na execução dos serviços contratado não estejam apresentando desempenho técnico adequado ou mantenham comportamento profissional inadequado, o CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, solicitar sua substituição - sem prejuízo da execução de prazos dos serviços pela CONTRATADA ou da adoção de outras medidas de gestão contratual, quando for o caso.

4.9.5.2 Nos casos em que for necessária a apresentação de novo profissional e/ou reposições/substituições, no decorrer da execução do CONTRATO, a empresa deverá fazê-lo com 05 (cinco) dias úteis de antecedência em relação ao início do exercício das atividades do novo profissional — a fim de possibilitar a devida análise da documentação, disponibilização dos acessos e outras ações.

4.9.5.3 Nos casos de reposições/substituições inesperadas por conta de desligamento definitivo ou licença do profissional ou àquelas solicitadas motivadamente pelo CONTRATANTE, no decorrer da execução dos serviços, a CONTRATADA deverá repor o profissional em até 10 (dez) dias corridos, sendo de sua responsabilidade a transmissão de conhecimento dos serviços, não isentando a CONTRATADA das penalidades previstas em caso de não cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço e/ou de critérios de qualidade/aceitação.

4.9.5.4 As reposições/substituições estarão sujeitas aos mesmos requisitos de qualificação técnica para o respectivo perfil profissional, cuja comprovação de atendimento dar-se-á igualmente da mesma



ADMINISTRAÇÃO DO PORTO DE MACEIÓ -APMC

forma descrita no item anterior. Caso não haja reposição do profissional dentro dos prazos estipulados a CONTRATADA poderá ser submetida às sanções contratuais previstas.

4.9.6 Da capacitação contínua dos profissionais

4.9.6.1 O CONTRATANTE não custeará cursos e/ou treinamentos aos profissionais da CONTRATADA. A empresa CONTRATADA é responsável pela contínua reciclagem e aprimoramento do conhecimento dos seus técnicos, de modo a capacitá-los a atender as demandas atuais e futuras do CONTRATANTE, bem como às atualizações tecnológicas e/ou produtos que vierem a ser implementados durante a vigência contratual — além das qualificações técnicas mínimas já previstas.

4.10 Requisitos de Metodologia de Trabalho

4.10.1 Tendo em vista os constantes avanços tecnológicos e a melhoria contínua dos processos e serviços do CONTRATANTE, todos os serviços a serem executados pela CONTRATADA poderão ser operados em soluções, sistemas, infraestrutura, softwares e plataformas físicas ou virtuais, em infraestrutura própria do CONTRATANTE (on-premise) ou em nuvem (cloud computing), ou ainda, em modo híbrido (on-premise e nuvem);

4.10.2 A CONTRATADA deve executar os serviços de gerenciamento técnico, operação e sustentação de infraestrutura de TIC de forma aderente às melhorias práticas de mercado preconizadas;

4.10.3 As tarefas e atividades executadas pela CONTRATADA deverão observar as políticas, normas e procedimentos institucionais de gerenciamento de serviços de TIC e de Segurança da Informação estabelecidas pelo CONTRATANTE, bem como padrões e normativos gerais tais como ANSTI/TIA/EIA, ISSO, ANBT e demais normas vigentes no âmbito da Administração Pública Federal.

4.10.4 Os serviços devem ser executados dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidas, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação aplicável; bem como observando conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos e ferramentas.

4.10.5 A CONTRATADA deve supervisionar regularmente os seus recursos técnicos designados para a prestação dos serviços, atestando as condições em que as atividades estão sendo realizadas — não podendo, em nenhuma hipótese, alegar desconhecimento de tais ações.

4.10.6 A ausência de ferramentas proprietárias por parte do CONTRATANTE não impede de a CONTRATADA fazer uso de soluções livres ou de código aberto (open source), desde que acordado previamente com o CONTRATANTE, para a execução das atividades mencionadas neste Termo de Referência. Sendo assim, a CONTRATADA não poderá alegar que inexistem soluções ou ferramentas para a execução das



ADMINISTRAÇÃO DO PORTO DE MACEIÓ -APMC

atividades inerentes ao serviço.

4.10.7 A CONTRATADA deve manter durante todo o período de execução contratual estrita aderência aos requisitos mínimos de perfil profissional e de qualificação técnica mínima desse profissional;

4.10.8 Sempre que o CONTRATANTE adquirir novas tecnologias, atualizar versão das existentes ou iniciar projeto para implementação de nova solução, a CONTRATADA será formalmente comunicada e terá até 90 (noventa) dias corridos, a contar da notificação, para capacitar, atualizar, absorver e garantir que seus recursos detenham as habilidades e conhecimentos necessários para a sustentação e manutenção do novo serviço, sem ônus para o CONTRATANTE.

4.11 Requisitos de Segurança da Informação

4.11.1 Na execução dos serviços contratados a CONTRATADA deve zelar, no que for de sua competência, pela garantia da disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações custodiadas no ambiente gerenciado. Além disso, a CONTRATADA deve adotar e se responsabilizar por medidas efetivas quanto ao seguinte:

- a) Evitar vazamento de dados e fraudes digitais nos ambientes gerenciados sob sua responsabilidade técnica;
- b) Definir, apresentar e executar processo de gestão de riscos de segurança da informação nos ambientes gerenciados sob sua responsabilidade técnica;
- c) Garantir a rastreabilidade das ações realizadas nos ambientes gerenciados sob sua responsabilidade técnica, mantendo trilha(s) de auditoria de segurança da informação;
- d) Assegurar e responsabilizar-se pela continuidade do negócio implementado pelos ambientes gerenciados sob sua responsabilidade técnica;
- e) Assegurar o adequado tratamento de dados pessoais e informações classificadas dos quais venha a ter conhecimento ou manusear em razão da execução do objeto do contrato, nos termos da Lei Federal nº 13.709/2018 e em aderência aos requisitos de segurança da informação vigentes no ambiente do CONTRATANTE;
- f) Assegurar a gestão e o tratamento de incidentes de forma sistematizada, em estrita harmonia aos requisitos vigentes no ambiente do CONTRATANTE; e
- g) Aceitar, viabilizar e executar auditoria de Segurança da Informação visando a apurar falhas e/ou atestar a conformidade dos serviços prestados com os requisitos contratados.

4.11.2 A CONTRATADA também estará sujeita ao cumprimento das diretrizes aplicáveis estabe-



ADMINISTRAÇÃO DO PORTO DE MACEIÓ -APMC

lecionadas na POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES do CONTRATANTE, bem como suas respectivas NORMAS COMPLEMENTARES — às quais ao CONTRATANTE incumbe dar o devido conhecimento.

5 RESPONSABILIDADES

5.1 Deveres e responsabilidades da CONTRATANTE

5.1.1 Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua PROPOSTA;

5.1.2 Nomear GESTOR e Fiscal Técnico do CONTRATO para exercer o acompanhamento e fiscalização da execução contratual e mantendo, inclusive, o registro histórico devidamente documentado, conforme o disposto inc. XIV do art. 33 da IN-01/2019/SGD;

5.1.3 Encaminhar formalmente as demandas, preferencialmente por meio de ORDENS DE SERVIÇO, de acordo com os critérios estabelecidos nesse TERMO DE REFERÊNCIA, observando-se o disposto nos arts. 18 e 32 da IN01/2019/SGD;

5.1.4 Receber o objeto/serviço fornecido pela CONTRATADA, conforme inspeções realizadas, observando o disposto no art. 33 da IN-01/2019/SGD;

5.1.5 Pagar à CONTRATADA o valor resultante da prestação do(s) serviço(s), no prazo e condições estabelecidas no EDITAL e seus anexos;

5.1.6 Notificar a CONTRATADA por escrito (ou por meio eletrônico hábil) da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção;

5.1.7 Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, de acordo com o devido processo administrativo e garantidos os direitos de contraditório e ampla defesa;

5.1.8 Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de Tecnologia da Informação;

5.1.9 Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação por parte da CONTRATADA, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;

5.1.10 Garantir que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de Tecnologia da Informação sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do CONTRATO, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, pertençam à ADMINISTRAÇÃO, justificando os casos em que isso não ocorrer;

5.1.11 Não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA, a exemplo daqueles listados



ADMINISTRAÇÃO DO PORTO DE MACEIÓ -APMC

no art. 5º da IN 05/SEGES/MPDG de 26/05/2017; e

5.1.12 Não transferir à CONTRATADA a responsabilidade para realização de atos administrativos ou a tomada de decisão.

5.2 Deveres e responsabilidades da CONTRATADA

Além de garantir a fiel execução dos serviços contratados de acordo com os termos contratuais, são 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, profissional devidamente habilitado, treinado e qualificado 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; e

5.2.8 Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, código-fonte, os modelos de dados e as bases de dados à Administração;

5.2.9 Executar os serviços conforme as especificações deste TERMO DE REFERÊNCIA e de sua PROPOSTA;

5.2.10 Prover, manter e garantir a disponibilidade do PLANTÃO DE ATENDIMENTO TÉCNICO para acionamento de demandas emergenciais pelo CONTRATANTE;

5.2.11 Reparar, refazer, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, no prazo fixado pelo gestor do CONTRATO, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou in-



ADMINISTRAÇÃO DO PORTO DE MACEIÓ -APMC

correções resultantes da execução ou dos materiais empregados — ressalvada a aplicação de glosas e sanções pelo não cumprimento dos critérios de qualidade e/ou não atendimento a orientações do CONTRATANTE;

5.2.12 Apresentar os empregados diretamente envolvidos na prestação dos serviços junto ao CONTRATANTE devidamente uniformizados e identificados por meio de crachá, quando for o caso;

5.2.13 Apresentar ao CONTRATANTE, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentra-ção ao ambiente físico deste para a execução do(s) serviço(s) — instruindo-os quanto à necessidade de acatar as normas inte s vigentes;

5.2.14 Arcar com todos os custos administrativos de sua responsabilidade relacionados ao OBJETO e à execução do CONTRATO, responsabilizando-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade ao CONTRATANTE;

5.2.15 Informar prontamente ao CONTRATANTE sobre fatos e/ou situações relacionadas à prestação dos serviços contratados que representem risco ao êxito da contratação ou o cumprimento de prazos exigidos, além de responsabilizar-se pelo conteúdo e veracidade das informações prestadas - sob pena de incorrer em situações de dolo ou omissão;

5.2.16 Propiciar todos os meios e facilidades necessárias à fiscalização da solução de Tecnologia da Informação pelo CONTRATANTE;

5.2.17 Manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de Tecnologia da Informação durante a execução do contrato, conforme alínea “g” do inc I do art. 17 da Instrução Normativa 01/2019/SGD;

5.2.18 Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou as supressões que se fizerem no objeto contratual, até o limite legal de 25% (vinte e cinco por cento) do seu valor total;

5.2.19 Zelar pelo cumprimento de leis e normas relativas à segurança e medicina do trabalho durante a execução de quaisquer serviços de sua responsabilidade nas instalações do CONTRATANTE. Assim como cumprir as normas do CONTRATANTE aplicáveis em suas instalações funcionais, inclusive regras de acesso e controles de segurança;

5.2.20 Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de 16 (dezesseis) anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre; e

5.2.21 Manter o mais rigoroso sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos e especificações que a ela venham a ser confiados ou que venha a ter acesso em razão da execução dos serviços, não



ADMINISTRAÇÃO DO PORTO DE MACEIÓ -APMC

podendo, sob qualquer pretexto, revelá-los, divulgá-los, reproduzi-los ou deles dar conhecimento a quaisquer terceiros.

6 MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

6.1 Rotinas de Execução

6.1.1 Após a assinatura do Contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a Reunião Inicial de alinhamento com o objetivo de identificar as expectativas, nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

6.1.2 Deverão participar dessa reunião o Gestor do Contrato, Fiscais do Contrato e representante legal da Contratada. A reunião realizar-se-á na Sede da Contratante após a assinatura do Contrato, conforme agendamento efetuado pelo Gestor do Contrato.

6.1.3 A pauta desta reunião observará, pelo menos:

- a) Apresentação do Preposto da empresa pelo representante legal da Contratada. A Carta de apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à Contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;
- b) Entrega, por parte da Contratada, do Termo de Compromisso de Sigilo de Segurança da Informação (ANEXO B) assinado pelo representante legal da Contratada e o Termo de Ciência Individual (ANEXO C), assinado por todos os empregados da Contratada diretamente envolvidos na Contratação, conforme inciso V do Art. 18 da IN nº 01/2019STI/MP;
- c) Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;
- d) Definição do prazo para apresentação da documentação comprobatória da qualificação e experiência profissional.

6.1.4 O período de ambientação compreende os 10 (dez) primeiros dias úteis de execução do contrato, a contar do primeiro dia útil após a realização da Reunião Inicial. Tal período visa assegurar que a empresa promova a alocação otimizada dos seus recursos para a execução dos serviços, além de tomar conhecimento dos sistemas, portais e ambientes de sistemas. Este prazo poderá ser prorrogado a critério exclusivo da Contratante, em face de eventual necessidade operacional. Nesse período, a CONTRATADA deverá:



ADMINISTRAÇÃO DO PORTO DE MACEIÓ -APMC

- CODERN
APMC
- a) Prover o recurso humano necessário para a execução do objeto do contrato conforme os requisitos de experiência e formação profissional;
 - b) Estabelecimento de VPN (Virtual Private Network) para comunicação de dados entre a Contratada e Contratante;
 - c) Internalizar todo o conhecimento de negócio necessário execução do objeto do contrato;
 - d) Internalizar todo o conhecimento tecnológico relacionado à plataforma, procedimentos, padrões e ambientes adotados e mantidos pela Contratante.

6.1.5 A CONTRATADA deverá fornecer, mensalmente, em formato PDF ou Excel, relatório das requisições de serviço, o qual deverá ser entregue ao Gestor do Contrato e à Assessoria de Informática, constando as seguintes informações:

- a) Contagem completa dos serviços realizados, indicando o usuário, qualidade, data, local e tipo de serviço;
- b) Equipamentos ou serviços indisponíveis, com um relato do problema;
- c) Relatório atualizado do inventário de equipamentos;
- d) Relatório com as manutenções preventivas e corretivas realizadas nos equipamentos, indicando a data e a quantidade de serviços realizados desde a computacional que atende a Balança do Porto de Maceió.
- e) Relatório com as manutenções corretivas, perfectivas e adaptativas realizadas nos sistemas/site/portal, indicando a data e a quantidade de serviços realizados.

6.1.6 Encaminhamento e controle de solicitações

A execução dos serviços de manutenção de sistemas ou elementos associados (sítios, páginas, portais) deverá ser realizada mediante Ordens de Serviços (OS) emitidas pela Contratante à Contratada, em conformidade com as orientações contidas na Instrução Normativa nº 01/2019 STI/MP e seguirá o seguinte fluxo:

6.1.6.1 A demanda será encaminhada pelo requisitante à Área de TI da Contratante para análise;

6.1.6.2 A Área de TI da Contratante analisará a viabilidade de execução da demanda;

6.1.6.3 Havendo continuidade/viabilidade, o Assessor de TI encaminhará formalmente as Ordens de Serviço (OS — ANEXO A) para a Contratada e deverá conter no mínimo as seguintes informações:

- a. A definição do tipo de manutenção e a especificação dos serviços a serem realizados;
- b. A criticidade do serviço de manutenção corretiva, se for o caso, bem como o prazo para realização



ADMINISTRAÇÃO DO PORTO DE MACEIÓ -APMC

dos serviços, incluídas todas as tarefas significativas;

- c. Em caso de manutenção perfectiva e adaptativa, atualização, alimentação de conteúdo, e demais demandas objeto deste Termo de Referência, deverá ser analisado um prazo entre as partes para atendimento da demanda de acordo com o nível de prioridade da CONTRATANTE;
- d. A identificação dos responsáveis pela solicitação da demanda pela área requisitante,
- e. Demais informações, como requisitos externos, restrições, documentação a ser elaborada/atualizada, etc.

6.1.6.4 Uma OS poderá conter um ou mais serviços;

6.1.6.5 É recomendado que demandas complexas sejam fragmentadas em Ordens de Serviço mais detalhadas e mais simples. O objetivo da fragmentação da demanda é permitir a avaliação cíclica e ágil das necessidades, permitindo entregas rápidas e constantes;

6.1.6.6 Por padrão, a data de início da execução da OS por parte da Contratada é o primeiro dia útil da emissão da OS. Porém, a critério da Contratante, a data de início poderá ser outra posterior, para melhor gerenciamento do serviço;

6.1.6.7 A demanda de execução dos serviços, a ser realizada por meio de Ordem de Serviço, será encaminhada à Contratada por meio dos instrumentos oficiais de comunicação definidos neste Termo de Referência;

6.1.6.8 Qualquer alteração nas atividades descritas na OS deverá gerar uma nova Ordem de Serviço que deverá ser preenchida indicando que se trata de uma OS adicional e fazendo referência à anterior que originou os serviços;

6.1.6.9 O atraso no cumprimento dos prazos estabelecidos na OS resultará na aplicação das penalidades previstas em contrato. Caso necessário e a critério do Assessor de TI, esse prazo poderá ser motivadamente estendido para garantir a boa execução dos serviços;

6.1.6.10 A Contratada executará as OS dentro dos prazos estabelecidos, por intermédio de profissional qualificado, com experiência e conhecimento compatíveis com os serviços a serem realizados;

6.1.6.11 A Contratada deverá apresentar justificativa formal sobre eventuais atrasos ou paralisação dos serviços, cabendo ao Gestor do Contrato acatar ou não a justificativa;

6.1.6.12 A Contratante poderá convocar reuniões com o preposto da Contratada para tratar de problemas na execução do objeto, melhoria da qualidade dos serviços e produtos, dirimir conflitos, apontar lições aprendidas e melhores práticas, promover a melhoria contínua e ajustar processos

6.1.6.13 Após execução dos serviços, a Contratada comunicará à Contratante sobre a conclusão dos mesmos por meio de Termo de Encerramento de Ordem de Serviço, com a documentação produzida, para que seja avaliada e aprovada a qualidade do serviço realizado ou do produto entregue.

6.1.6.14 O Termo de Encerramento de Ordem de Serviço deverá conter no mínimo as seguintes informações:

- a) Número da OS associada;
- b) Indicação do sistema/site/portal;
- c) Descrição sucinta do serviço;
- d) Identificação do profissional responsável pela execução;
- e) Data de emissão do Termo;
- f) Assinatura/identificação eletrônica do preposto.

6.2 Condições gerais de execução

6.2.1 Dos locais de execução

6.2.1.1 Os serviços a serem prestados pela CONTRATADA na forma presencial deverão ser executados na Rua Sá e Albuquerque, s/nº, CEP 57.025-180, Jaraguá. Maceió/AL.

6.2.1.2 O acesso remoto para a execução dos serviços será permitido apenas para os casos de atendimento imediato a incidentes e na execução de mudanças no ambiente computacional, quando autorizadas pelo CONTRATANTE.

6.2.2 Dos prazos e horários de execução

6.2.2.1 A definição dos horários de execução dos serviços contratados nas instalações do CONTRATANTE ocorrerá, preferencialmente, considerando os horários de expediente na APMC, 08:00h às 12:00h e 13:00h às 17:00h, nos dias em que houver expediente no CONTRATANTE.

6.2.2.2 A CONTRATADA deve organizar seus recursos para atender às demandas de forma presencial ou remota.

6.2.2.3 Excepcionalmente, e por absoluta necessidade de serviço, a APMC poderá solicitar a execução de atividades rotineiras em dias e horários distintos dos estabelecidos, incluindo sábados, domingos e feriados, sendo a necessidade comunicada formalmente com antecedência de 5 (cinco) dias úteis à CONTRATADA em caso de atividades rotineiras programadas ou sem aviso prévio no caso de demandas emergenciais, em ambos os casos sem ônus adicionais para a APMC.



ADMINISTRAÇÃO DO PORTO DE MACEIÓ -APMC

6.3 Mecanismos formais de comunicação

6.3.1 A comunicação se dará por meio de Ofícios, Relatórios, E-mails, reuniões mediante elaboração de Ata e demais documentos previstos no instrumento convocatório.

6.3.2 A periodicidade será sempre que houver demanda para execução serviços ou se fizer necessária a comunicação entre a CONTRATADA e o CONTRATANTE.

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 de Sigilo de Segurança da Informação** (ANEXO B), 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 Individual** (ANEXO C), a ser assinado por todos os empregados da Contratada diretamente envolvidos na contratação.

6.5 Vistoria

6.5.1 As licitantes poderão realizar vistoria técnica nas instalações da APMC, com o objetivo de se inteirar das condições e grau de dificuldade existentes no ambiente computacional da APMC.

6.5.2 A vistoria deverá ser agendada com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas à sua realização e poderá ocorrer até 48 (quarenta e oito) horas antes da data e horário estabelecidos para a abertura da sessão pública deste Pregão.

6.5.3 O agendamento prévio da vistoria deverá ser realizado junto à Assessoria de Tecnologia da Informação, pelo telefone (82) 2121-2513, 2121-2500.

6.5.4 Por ocasião da vistoria, a licitante deverá trazer a declaração de sua realização, em duas vias, em papel timbrado, assinadas por seu representante legal, conforme modelo constante do ANEXO I - MODELO DE DECLARAÇÃO DE VISTORIA.

7 MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.1 A gestão das obrigações contratuais, decorrentes deste termo de referência, serão fiscalizados



ADMINISTRAÇÃO DO PORTO DE MACEIÓ -APMC

pelo GESTOR DO CONTRATO, com autoridade para exercer, como representante da Administração do Porto de Maceió, toda e qualquer ação de orientação geral, acompanhamento e fiscalização da execução contratual.

7.2 Ao Gestor do Contrato compete, entre outras atribuições:

7.2.1 Fiscalizar a execução do contrato, objetivando garantir a qualidade desejada;

7.2.2 Solicitar e/ou sugerir ao Administrador do Porto de Maceió a aplicação de penalidades, por descumprimento de cláusula contratual ou editalícia;

7.2.3 Solicitar à Contratada e seus prepostos, ou obter da Administração, tempestivamente, todas as providências necessárias ao bom andamento dos serviços;

7.2.4 Acompanhar e atestar o recebimento definitivo do serviço, indicando as eventuais ocorrências;

7.2.5 Fornecer atestado de capacidade técnica quando solicitado, desde que atendidas as obrigações contratuais;

7.2.6 Atestar e encaminhar notas fiscais ao setor competente para autorizar pagamentos;

7.2.7 Fiscalizar relatório mensal emitido pela CONTRATADA.

7.3 Critérios de Aceitação

7.3.1 A qualidade dos serviços será avaliada em função do cumprimento das metas de níveis mínimos de serviço e dos requisitos de qualidade exigidos para os serviços e cumprimento de obrigações contratuais, sejam elas de ordem técnica ou administrativa, descritos neste TERMO DE REFERÊNCIA, envolvendo:

- a) Níveis mínimos de disponibilidade dos devices que serão sustentados e operados pela CONTRATADA, alinhados com as necessidades de negócio e requisitos de qualidade dos serviços de TIC do CONTRATANTE;
- b) Tempos de atendimento para resoluções de incidentes nos serviços, atendimento de requisições de serviços, resolução de problemas, execução de mudanças, dentre outras atividades de operação de TIC, relacionados com os serviços de TIC do CONTRATANTE, considerando a criticidade dos serviços e períodos de sazonalidade de prestação de serviços de negócio à sociedade;
- c) Atendimento a requisitos dos processos de trabalho e das metodologias de execução dos serviços, conforme definições do CONTRATANTE e previsões contratuais cabíveis.



ADMINISTRAÇÃO DO PORTO DE MACEIÓ -APMC

7.3.2 Os produtos serão aceitos quando forem publicados no repositório de dados ou ambiente computacional da Contratante e atenderem aos seguintes critérios:

- a) Cumprir os requisitos de negócio, tecnológicos e demais definidos no Termo de Referência;
- b) Estar operacional em ambiente de homologação;
- c) Atender ao Padrão de Codificação de Sistemas de Informação adotado pela Contratante, ou ter as justificativas do não atendimento aceitas pela Contratante;
- d) Atender ao Padrão de Interface e Usabilidade de Sistemas de Informação adotado pela Contratante, ou ter as justificativas do não atendimento aceitas pela Contratante;
- e) Atender ao Padrão de Banco de dados adotado pela Contratante, ou ter as justificativas do não atendimento aceitas pela Contratante;
- f) Estar aderente aos modelos e padrões definidos apresentados neste Termo de Referência, que poderão ter seus elementos detalhados na Ordem de Serviço.

7.4 Procedimentos de Teste e Inspeção

7.4.1 O CONTRATANTE reserva-se ao direito de promover avaliações, inspeções e diligências visando esclarecer quaisquer situações relacionadas à prestação dos serviços contratados, sendo obrigação da CONTRATADA acolhê-las.

7.4.2 Quanto ao processo de Gerenciamento do Contrato, a Contratante acompanhará a execução dos serviços in loco, nos casos em que a execução dos serviços ocorrerem em ambiente da Contratante ou através de inspeções nos casos em que a realização dos serviços ocorrer de forma remota.

7.4.3 Este acompanhamento possui a finalidade de verificar o andamento da execução dos serviços, a aderência às metodologias, procedimentos adotados e o cumprimento de normas pertinentes, como de segurança da informação.

7.5 Níveis Mínimos de Serviço Exigidos

7.5.1 Os NÍVEIS DE SERVIÇOS devem ser considerados e entendidos pela CONTRATADA como um compromisso de qualidade que está assumindo para a prestação dos serviços. Portanto, no decorrer da execução contratual a CONTRATADA deverá monitorar continuamente seus indicadores, zelando pela qualidade dos seus serviços e pela efetiva entrega de resultados.

7.5.2 Regras Gerais

7.5.2.1 Para acompanhamento dos serviços prestados, além das ferramentas de monitoramento, a



ADMINISTRAÇÃO DO PORTO DE MACEIÓ -APMC

equipe de fiscalização do CONTRATO verificará a aferição dos níveis mínimos de serviço, podendo realizar auditoria e validação dos serviços prestados, por todos os meios aplicáveis e cabíveis – incluindo a utilização de evidências, ferramentas adicionais de auditorias, logs, eventos e outros meios de verificação.

7.5.3 Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

7.5.3.1 Pela inexecução total ou parcial do contrato, a Administração do Porto de Maceió poderá garantir a prévia defesa do contratado no prazo de 05 (cinco) dias úteis, aplicarmos as seguintes sanções:

- a) ADVERTÊNCIA - sempre que forem observadas irregularidades de pequena monta para os quais tenha concorrido;
- b) MULTA — MORATÓRIA - a empresa contratada ficará sujeita a multa diária de 0,1% (zero vírgula um por cento) sobre o valor da obrigação inadimplida, pelo atraso injustificado na execução de qualquer obrigação contratual ou legal, podendo esse valor ser abatido no pagamento a que fizer jus a contratada, ou ainda, quando for o caso, cobrado judicialmente;
- c) MULTA COMPENSATÓRIA - em razão da inexecução total ou parcial do contrato, no percentual de 10% (dez por cento) sobre o valor da obrigação inadimplida ou, não sendo possível determinar esse valor, sobre o valor total do contrato, podendo esse valor ser abatido do pagamento a que fizer jus o contratado, ou cobrado judicialmente;
- d) SUSPENSÃO TEMPORÁRIA de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, por prazo não superior a 2 (dois) anos;
- e) 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 o contratado ressarcir a administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base na alínea anterior;

7.5.3.2 O Porto de Maceió aplicará as demais penalidades previstas nas leis 10.520/02 e 13.303/16 e no Decreto 5.450/2005, sem prejuízo das responsabilidades penal e civil.

7.5.3.3 O licitante que ensejar o retardamento da execução do certame, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal, garantido o direito prévio da citação e da ampla defesa, ficará impedido licitar e contratar com a Administração, pelo prazo de até cinco anos, enquanto perdurarem



ADMINISTRAÇÃO DO PORTO DE MACEIÓ -APMC

os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

7.6 PAGAMENTO:

7.6.1 O pagamento será efetuado até 30 (trinta) dias após o recebimento definitivo do objeto na respectiva sede da APMC, com o prazo previsto neste Termo de Referência, desde que aprovado e atestado pelo fiscal responsável.

7.6.2 Emissão de nota fiscal até dia 20 de cada mês.

7.6.3 Apresentação dos seguintes documentos:

7.6.3.1 Prova de regularidade relativa à Seguridade Social: Certidão Negativa de Débito — CND, emitida pelo Instituto Nacional do Seguro Social — INSS ou SRF;

7.6.3.2 Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia do Tempo de Serviço FGTS: Certidão de Regularidade de Situação -CRS, emitida pela Caixa Econômica Federal;

7.6.3.3 Certidão Conjunta Negativa de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, emitida pela Secretaria da Receita Federal.

7.6.3.4 CNDT — certidão Negativa de débitos Trabalhistas.

7.6.4 Os serviços efetivamente prestados serão pagos proporcionalmente ao período que o mesmo ficou à disposição do contratante;

7.6.5 Eventuais erros nos valores constantes das notas fiscais/faturas serão comunicados à Contratada e terão, na fonte, sobre os pagamentos efetuados os tributos e contribuições de que trata a Instrução Normativa SRF nº 480, de 15/12/2004, modificada pela de nº 539, de 25/04/2005;

7.6.6 Considera-se para efeito de pagamento o dia da entrega da Ordem Bancária na Instituição Financeira (Banco);

7.6.7 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 Administração do Porto de Maceió, entre a data de pagamento prevista para o pagamento e o efetivo adimplemento da parcela, será aquela resultante da aplicação da seguinte fórmula:

$$EM = I \times N \times VP$$

Onde:

EM = Encargos moratórios;

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



ADMINISTRAÇÃO DO PORTO DE MACEIÓ -APMC

VP = Valor da parcela a ser paga;

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

$$I = TX \quad I = (6/100)/365 \quad I = 0,00016438$$

TX = Percentual da taxa anual = 6%

7.7 Da Subcontratação ou Consórcio da solução de TIC

7.7.1 Não será admitida a subcontratação ou consórcio total ou parcial do objeto licitatório.

8 ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO

8.1 O custo estimado da contratação está conforme o art. 20, da IN-01/2019/SGD.

9 ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

9.1 As despesas para atender a esta licitação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da APMC para o exercício de 2023, na classificação abaixo:

9.1.1 Gestão/Unidade;

9.1.2 Fonte;

9.1.3 Programa de Trabalho;

9.1.4 Elemento de Despesa;

9.1.5 Pl.

10 DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

10.1 O contrato vigorará por 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 VIII, art. 6º, da lei nº 13.303, de 2016.

10.2 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.

11 DO REAJUSTE DE PREÇOS

11.1 O preço consignado no contrato será corrigido anualmente, observado o interregno mínimo de 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 Apli-



ADMINISTRAÇÃO DO PORTO DE MACEIÓ -APMC

cada — IPEA, em conformidade com a legislação em vigor, tomando-se por base o índice vigente no período da eventual prorrogação.

11.2 Das alterações contratuais

11.2.1 Nos termos da legislação em vigor, durante a fase de execução da prestação dos serviços o CONTRATO poderá ser alterado, desde que justificadamente, na forma prevista no art. 65 da Lei nº 13.303, de 2016. As alterações contratuais devem ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, que deverá ser submetido à prévia aprovação da consultoria jurídica do CONTRATANTE. Considerando os termos do art. 65 §1º da Lei nº 13.303/2016, o percentual de até 25% do valor inicial atualizado do CONTRATO incidirá sobre o valor total do LOTE e poderá ser utilizado em um único ITEM ou, ainda, ser distribuído entre os ITENS que compõem o respectivo LOTE, conforme determinar a necessidade do CONTRATANTE.

12 DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

12.1 Regime, Tipo e Modalidade da Licitação

12.1.1 A licitação para registro de preços será realizada na modalidade PREGÃO ELETRÔNICO, do tipo MENOR PREÇO GLOBAL, em sessão pública realizada por meio do sistema eletrônico:

- 12.1.1.1 O regime de execução será por empreitada por preço global;
- 12.1.1.2 O critério de adjudicação é o de menor preço global;
- 12.1.1.3 A modalidade de licitação é o pregão eletrônico.

12.2 Justificativa para a Aplicação do Direito de Preferência e Margens de Preferência

12.2.1 Em razão de este Termo de Referência tratar da contratação de serviços, e não da aquisição de equipamentos, não se aplica o Decreto nº 8.184, de 17 de janeiro de 2014, que “Estabelece a aplicação de margem de preferência em licitações realizadas no âmbito da administração pública federal para aquisição de equipamentos de tecnologia da informação e comunicação, para fins do disposto da Lei nº 13.303/2016,”.

12.2.2 Em razão de não se tratar de compra de software ou de equipamentos (hardware), não se aplica o Decreto nº 8.186, de 17 de janeiro de 2014, que “Estabelece a aplicação de margem de preferência em licitações realizadas no âmbito da administração pública federal para aquisição de licenciamento de uso de programas de computador e serviços correlatos”.

12.2.3 Em razão de este TR não tratar da aquisição de equipamento, não se aplica o Decreto nº 8.194, de 12 de fevereiro de 2014, que “Estabelece a aplicação de margem de preferência em licitações rea-



ADMINISTRAÇÃO DO PORTO DE MACEIÓ -APMC

lizadas no âmbito da administração pública federal para aquisição de equipamentos de tecnologia da informação e comunicação”.

12.3 Critérios de Qualificação Técnica para a Habilitação

12.3.1 Para efeito de qualificação técnica, a CONTRATADA deve comprovar a aptidão para o fornecimento de serviços, compatíveis com o objeto desta licitação, ou com o item pertinente, mediante a apresentação de atestado(s) fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado.

12.3.2 Os atestados deverão referir-se à prestação do serviço compatível com o objeto deste termo de referência, no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.

12.3.3 A CONTRATADA deve disponibilizar, quando solicitado, todas as informações necessárias à comprovação de legitimidade do(s) atestado(s) apresentado(s) fornecendo os documentos solicitados pela CONTRATANTE.

13 DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO E DA APROVAÇÃO

13.1 A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pelo Documento de Oficialização de Demanda.

13.2 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.

14 OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:

14.1 São obrigações do contratante:

14.1.1 receber o objeto no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência e proposta de preços;

14.1.2 armazenar adequadamente os materiais recebidos;

14.1.3 verificar minuciosamente, nos prazos estabelecidos, a conformidade dos materiais recebidos provisoriamente com as especificações constantes no Termo de Referência, para fins de aceitação do recebimento definitivo;

14.1.4 comunicar à contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no objeto contratado, para que seja substituído, corrigido ou reparado;

14.1.5 realizar rigorosa conferência das características dos bens entregues, somente atestando a



ADMINISTRAÇÃO DO PORTO DE MACEIÓ -APMC

nota fiscal quando comprovada a entrega total e correta do objeto;

14.1.6 efetuar pagamento à contratada no valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo e forma estabelecida neste termo;

14.1.7 esta APMC não se responsabilizará por quaisquer compromissos assumidos pelo contratado com terceiros, ainda que vinculados à execução do objeto do presente termo, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da contratada, de seus empregados, prepostos ou subordinados;

14.1.8 aplicar as sanções administrativas, quando se fizerem necessárias.

15 OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

15.1 A contratada se compromete a cumprir todas as obrigações constantes neste termo e sua proposta, assumindo como exclusivamente seus riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto e, ainda:

15.1.1 efetuar a entrega do objeto em perfeitas condições, conforme especificações, prazos e local constante neste termo, acompanhado da respectiva nota fiscal, na qual constarão as indicações referentes à: marca, fabricante, modelo, procedência e prazo de garantia ou validade;

15.1.2 responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com os artigos 12, 13 e 17 ao 27, do CDC – Lei nº. 8.078/90;

15.1.3 substituir, reparar ou corrigir, às suas expensas, no prazo fixado neste termo, o objeto com avarias ou defeitos ou em desacordo com o termo e proposta;

15.1.4 comunicar à contratante, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas que antecede a data de entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação;

15.1.5 manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de regularidade fiscal e trabalhista;

15.1.6 responsabilizar-se pelas despesas dos tributos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, fretes, seguros, deslocamento de pessoal, prestação de garantia e quaisquer outras que incidam ou venham a incidir na execução do contrato.

16 DA FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO:

16.1 Será designado um representante da área administrativa e um da área solicitante para acompanhar a entrega dos bens, anotando em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a



ADMINISTRAÇÃO DO PORTO DE MACEIÓ -APMC

execução do objeto, e quando necessário, determinar a regularização de falhas e defeitos observados.

17 DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS:

17.1 A contratada está sujeita às sanções e penalidades por inexecução contratual, em conformidade com a Lei nº. 13.303/16, Regimento Interno de Licitação e Contratos da APMC.

18 DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA

18.1 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 do Porto de Maceió à continuidade do contrato.

19 CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

19.1 Será observado pela Administração do Porto de Maceió, no que couber, o que dispõe os critérios de sustentabilidade ambiental na Instrução Normativa n.º 01 de 19 de janeiro de 2010 da SLTI/MPOG, publicada no D.O.U. do dia 20 de janeiro de 2010, seção 01, pág. 40, e demais legislação vigente.

20 VIGÊNCIA

20.1 O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses a contar de sua assinatura, podendo ser prorrogado até o limite de 5 (cinco) anos, conforme estabelece o art. 71, da Lei nº 13.303/2016.

21 MATRIZ DE RISCO

21.1 Na hipótese de ocorrência de um dos eventos listados na Matriz de Risco que integra o Termo Referência, a CONTRATADA deverá, no prazo de 01 (um) dia útil, informar à fiscalização sobre o ocorrido, contendo as seguintes informações mínimas:

21.1.1 Detalhamento do evento ocorrido, incluindo sua natureza, a data da ocorrência e sua duração estimada;

21.1.2 As medidas que estavam em vigor para mitigar o risco de materialização do evento, quando houver;



ADMINISTRAÇÃO DO PORTO DE MACEIÓ -APMC

21.1.3 As medidas que irá tomar para fazer cessar os efeitos do evento e o prazo estimado para que esses efeitos cessem;

21.1.4 As obrigações contratuais que não foram cumpridas ou que não irão ser cumpridas em razão do evento; e,

21.1.5 Outras informações relevantes.

22 GENERALIDADE

22.1 O CNPJ do Porto de Maceió é 34.040.345/0003-52;

22.2 Inscrição estadual — Isenta;

22.3 A Inobservância das normas deste termo e das especificações técnicas implicará na não aceitação total ou parcial dos serviços, devendo a empresa contratada proceder à entrega do objeto em conformidade com este termo.

Maceió/AL, 04 de abril de 2023.

ANA LETÍCIA UCHÔA DE ALMEIDA

Assessora de Informática

APMC