

TERMO DE REFERÊNCIA

1 – IDENTIFICAÇÃO DA ÁREA DEMANDANTE		
1.1. Diretoria: Diretoria de Sistemas e Informação		
1.2. Unidade: Gerência de Engenharia e Processo de Software		
1.3. Endereço completo da unidade solicitante: Avenida Presidente Carlos Luz, 1275		1.4. Bairro: Caiçara
1.5. Cidade: Belo Horizonte	1.6 - UF: Minas Gerais	1.7. CEP: 31.230-000
1.8. CNPJ: 18.239.038/0001-87	1.9. Inscrição Estadual: 062.392.867.0033	1.10. Inscrição Municipal: 312.694/001-5
1.11. Superintendente Demandante: Henrique Macedo Fonseca Nascimento		1.12. Matrícula: 002975
1.13. Gerente Demandante: Bruno Vieira da Costa		1.14. Matrícula: 99138-1
1.15. Responsável pela elaboração do Termo: Tárik de Melo e Silva Rocha		1.16. Matrícula: 03260-0

2 – IDENTIFICAÇÃO DO OBJETO
<p>2.1. Contratação de empresa, por inexigibilidade de licitação, para prestação de serviços de atualização de versões/<i>releases</i> e suporte técnico da plataforma de assinatura digital e autenticação Lacuna <i>Software</i> PKI <i>Suite</i>, pelo período de 12 (doze) meses, conforme descrito abaixo:</p> <p style="margin-left: 40px;">a – Serviço de atualização de versões/<i>releases</i> da plataforma Lacuna <i>Software</i> PKI <i>Suite</i>, incluindo 48 (quarenta e oito) horas de suporte técnico da plataforma para os desenvolvedores da CONTRATANTE, a serem utilizadas durante o período contratual.</p> <p style="margin-left: 40px;">b – Serviço de suporte para uma estimativa de 120 (cento e vinte) atendimentos a usuários finais, sob demanda, sendo cobrados apenas os chamados resolvidos.</p> <p>2.1.1. O suporte aos usuários finais será sob demanda, no qual só serão cobrados os chamados resolvidos, ou seja, em que o problema reportado pelo usuário tenha sido atendido.</p>

3 – JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO E DO QUANTITATIVO
<p>Em 21 de outubro de 2019 fora realizado pela Prodabel o Pregão Eletrônico 026/2019, cujo objeto fora <i>“a contratação de empresa especializada para aquisição de 1 (uma) licença perpétua de solução de certificação digital, incluindo instalação, treinamento, atualização e suporte técnico, com garantia respectiva”</i>.</p> <p>Tal procedimento justificou-se pela necessidade de utilização de uma plataforma de autenticação de sistemas e assinatura digital de documentos. Sem essa Plataforma alguns sistemas utilizados pela Prefeitura de Belo Horizonte - PBH - teriam o seu funcionamento comprometido, além disso, haveria insegurança na autenticidade das assinaturas de documentos.</p> <p>O Pregão em referência teve seu objeto homologado em 04 de dezembro de 2019 à empresa Lacuna Software LTDA - EPP, que firmou com a Prodabel em 10 de dezembro de 2019, o contrato PDB.056.2019.5.2.</p> <p>Por meio da execução deste contrato, a Prodabel adquiriu a solução prevista e a Plataforma Lacuna Software PKI passou a ser utilizada em diversos sistemas da PBH para autenticação dos mesmos e assinatura digital de documentos.</p> <p>Tendo em vista a importância desta plataforma para a PBH e seus Órgãos é essencial que a PRODABEL conte com serviços de atualização de versão/<i>release</i> e suporte técnico para os desenvolvedores e usuários finais.</p>

Como a solução fora adquirida pela Prodabel e empresa Lacuna é detentora do código fonte e prestadora exclusiva dos serviços de atualização e suporte, faz-se necessária sua contratação, por inexigibilidade de licitação conforme art.30, I, da Lei 13.303/2016, para garantia da continuidade de utilização da ferramenta por desenvolvedores e usuários finais do sistema.

4 – AMOSTRAS, TESTES DE CONFORMIDADE OU PROVA DE CONCEITO

() sim (X) não

5 – PREÇO DE REFERÊNCIA OU ORÇAMENTO ESTIMADO

5.1. O valor de referência para esta contratação será obtido considerando os orçamentos apurados junto ao mercado, além do valor a ser aprovado pela Câmara de Coordenação Geral – CCG.

6 – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

0604.1902.19.572.085.2603.0001.339040.04.03.00

7 – ESPECIFICAÇÕES DO FORNECIMENTO, DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

7.1. Do suporte técnico para os desenvolvedores.

7.1.1. O suporte técnico para os desenvolvedores da CONTRATANTE, deverá ser capaz de atender as dúvidas técnicas de utilização e implementação referentes a plataforma de assinatura digital e autenticação Lacuna *Software PKI Suite*, bem como, solucionar eventuais problemas identificados.

7.1.2. O suporte técnico previsto acima será limitado a 48 (quarenta e oito) horas por período contratual, a serem utilizadas conforme solicitações da CONTRATANTE.

7.1.3. O quadro de profissionais do suporte técnico para os desenvolvedores da CONTRATANTE deverá ser experiente e capaz de transmitir conhecimento e as melhores práticas da plataforma e de suas atualizações.

7.1.3.1. A equipe de suporte técnico deverá ter ferramental apropriado para atender as dúvidas, detectar e corrigir erros na plataforma e em suas atualizações.

7.1.4. O suporte técnico para os desenvolvedores da CONTRATANTE será realizado de forma remota, e os prazos de atendimento serão os mesmos previstos no item 7.3.2.

7.1.5. O suporte técnico será prestado via telefone, com registro em plataforma de registro das demandas, ou por meio de *e-mail*, *chat* ou *internet*. Prioritariamente, os chamados serão abertos na plataforma de registro das demandas.

7.1.6. O suporte técnico aos desenvolvedores deverá estar disponível de segunda a sexta-feira, exceto feriados nacionais, de 08 às 18hs.

7.2. Do suporte técnico aos usuários finais

7.2.1. O suporte técnico de atendimento aos usuários finais será realizado conforme demanda da CONTRATANTE, limitado a 120 (cento e vinte) atendimentos por período contratual.

7.2.2. O atendimento ao usuário final só será deduzido da quantidade de atendimentos prevista e faturado quando o problema relatado tiver sido solucionado.

7.2.2.1. Os atendimentos apurados e contabilizados por mês pela CONTRATADA deverão ser informados à CONTRATANTE por meio de relatório conforme detalhado no item 11.2 deste termo.

7.2.3. O suporte técnico aos usuários finais poderá ser realizado de forma remota (telesuporte), observados os prazos definidos no item 7.3.2.

7.2.4. O suporte técnico aos usuários finais deverá estar disponível de segunda a sexta-feira, exceto feriados nacionais, de 08 às 18hs.

7.2.5. A CONTRATADA deverá disponibilizar ferramenta *Web* para abertura, registro e acompanhamento de chamados, além disso, o sistema deverá possibilitar a consulta, a qualquer tempo, dos chamados e do histórico.

7.2.5.1 Nos registros das solicitações deverão constar as seguintes informações: data, hora, descrição da demanda, identificação do solicitante e do atendente responsável pelo chamado.

7.3. Dos prazos e níveis de severidade.

7.3.1. Os retornos e soluções das solicitações de suporte técnico tanto para os desenvolvedores como para os usuários finais deverão atender os prazos e níveis de severidade de cada serviço, fixados na tabela a seguir.

7.3.2. A tabela abaixo apresenta os níveis de serviço que devem ser respeitados pela CONTRATADA:

Severidade	Descrição	Prazo máximo de início do atendimento remoto	Prazo máximo para a solução remotamente	Prazo máximo de início do atendimento Presencial	Prazo máximo de Solução
1 – Crítica	Situação emergencial ou problema crítico que cause a Indisponibilidade de sistema	Até 1 hora	Até 8 horas	24 horas após abertura do chamado remoto	Até 36 horas após abertura do chamado remoto
2 - Alta	Impacto de alta significância relacionado à utilização da solução: ocorrência de indisponibilidade de funcionalidade	Até 4 horas	Até 16 horas	48 horas após abertura do chamado remoto	Até 72 horas após abertura do chamado remoto
3 – Média	Impacto de baixa significância relacionado à utilização da solução. Não há ocorrência de indisponibilidade de funcionalidade, sendo	Até 6 horas	Até 24 horas	72 horas após abertura do chamado remoto	Até 96 horas após abertura do chamado remoto

	contornável por solução paliativa sem grandes esforços ou retrabalho.				
--	---	--	--	--	--

7.4. Aspectos técnicos a serem observados para as novas versões/*releases* e componentes:

7.4.1. Em caso de novas versões/*releases*, os componentes deverão funcionar em ambiente operacional Windows, nas seguintes versões:

- a) Sistema operacional p/ estação cliente: *Windows* (7, XP, 2000, 8.x, 10).
- b) Sistema operacional servidor: *Windows* 2000.

7.4.2. Os componentes devem ser executados nos seguintes navegadores (*browsers*):

- a) *Internet Explorer* versão 9 ou superior.
- b) *Mozilla Firefox* versão 60 ou superior.
- c) *Google Chrome* versão 70 e superior.
- d) *Iceweasel* versão 60 ou superior.

7.5. Para esta contratação, o regime de execução será empreitada por preço unitário.

8 – PRAZO DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO OU FORNECIMENTO

8.1. O prazo máximo para início da prestação de serviços é de até 05 (cinco) dias úteis contados a partir do recebimento pela CONTRATADA do EMPENHO, devidamente assinado pela CONTRATANTE.

8.2. Os serviços de suporte serão prestados conforme demanda da CONTRATANTE e nos prazos previstos no item 7.3.2.

8.3. Após cada liberação de novas versões/*releases*, a CONTRATADA deverá providenciar a atualização no prazo máximo de 7 (sete) dias corridos.

9 – LOCAL DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO

9.1. Entregar e instalar o objeto na Gerência de Engenharia e Processo de Software da Empresa de Informática e Informação do Município de Belo Horizonte – PRODABEL, localizada na Av. Presidente Carlos Luz nº 1.275, bairro Caiçara, Belo Horizonte/MG, durante o horário de funcionamento, de 8h às 11:30min e de 14 às 17h.

9.2. É necessário realizar aviso de entrega, com antecedência de 48 (quarenta e oito) horas, agendando data e horário, por meio do telefone (31) 3277-8494, sob pena de não recebimento por parte da CONTRATANTE.

10 – CONDIÇÕES E FORMA DE RECEBIMENTO

10.1 O objeto que trata este Termo de Referência será recebido:

- a) A CONTRATADA informará à CONTRATANTE sobre a conclusão do serviço executado;
- b) Verificada a conformidade dos serviços prestados, a CONTRATANTE emitirá Termo de Aceite Definitivo, considerando o relatório e nota fiscal apresentados pela CONTRATADA;

c) Sendo identificada necessidade de correção, a CONTRATADA terá 15 (quinze) dias corridos, a partir da notificação, para corrigi-los.

11 – FORMA DE PAGAMENTO

11.1. O pagamento será realizado pela CONTRATANTE, em até 30 (trinta) dias corridos contados do adimplemento da obrigação. Considera-se adimplida a obrigação a entrega do objeto com seu ateste de atendimento pela CONTRATANTE.

11.1.1. O pagamento referente à atualização de versões/releases bem como aos serviços de suporte aos desenvolvedores será realizado em 12 parcelas mensais.

11.1.2 O pagamento referente aos serviços de suporte aos usuários finais ocorrerá conforme demanda, somente após a solução dos problemas relatados.

11.2 A CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE a Nota Fiscal/Fatura, até o 5.º (quinto) dia útil do mês subsequente à prestação de serviços, com as comprovações dos serviços realizados no período.

11.2.1 Para os faturamentos relativos ao suporte técnico aos usuários finais, a CONTRATADA deverá apresentar juntamente com a nota fiscal o relatório de atendimento, contendo, no mínimo, as seguintes informações:

- a) data e hora da solicitação;
- b) descrição do serviço;
- c) identificação do solicitante e atendente;
- d) data e hora do término do serviço;
- e) número de horas consumidas para execução do serviço, detalhadas por atividades desempenhadas.

12 – RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

Além das obrigações constantes neste Termo de Referência e na legislação vigente, compete à CONTRATADA:

12.1. Manter durante a vigência do contrato todas as condições exigidas para assinatura do contrato, comprovando-as sempre que solicitado pela CONTRATANTE;

12.2. Cumprir, dentro dos prazos assinalados, as obrigações contratadas;

12.3. Organizar, técnica e administrativamente os serviços sob sua responsabilidade, conduzindo-os em obediência às especificações contratadas, bem como supervisionar, administrar e direcionar as atividades de seus empregados, responsabilizando-se integralmente por todos os atos e/ou omissões daqueles quanto às técnicas utilizadas na execução dos serviços e ao atendimento das normas e legislações vigentes;

12.4. Responsabilizar-se pelo estudo e avaliação das especificações técnicas e documentos fornecidos pela CONTRATANTE, bem como pela execução e qualidade dos serviços contratados, utilizando-se de pessoal qualificado, equipamentos e procedimentos técnico-administrativos adequados, cabendo-lhe alertar à CONTRATANTE sobre falhas técnicas eventualmente encontradas;

12.5. Prevenir, reparar, atualizar, corrigir, remover, substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do Contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções decorrentes da execução;

12.6. Responder pela correção e qualidade dos serviços nos termos da proposta apresentada, observadas as normas éticas e técnicas aplicáveis;

12.7. Reparar todos os danos e prejuízos causados à CONTRATANTE ou a terceiros, não restando excluída ou reduzida esta responsabilidade pela presença de fiscalização ou pelo acompanhamento da execução por parte da CONTRATANTE;

12.8. Obedecer às instruções e aos procedimentos estabelecidos pela CONTRATANTE para a adequada execução do objeto, apresentando as informações solicitadas e os documentos comprobatórios do adequado cumprimento das obrigações contratuais, tenham elas natureza principal ou acessória;

12.9. Providenciar para que não haja qualquer parada ou atraso na execução dos serviços e, se por qualquer motivo, ocorrer a indisponibilidade de qualquer serviço ou recurso, buscar meios necessários ao seu restabelecimento, sem qualquer ônus adicional à CONTRATANTE;

12.10. Não infringir quaisquer direitos autorais, patentes ou registros, inclusive marcas, *know-how* ou *trade-secrets*, durante a execução do objeto contratado, sendo responsável pelos prejuízos, inclusive honorários de advogado, custas e despesas decorrentes de qualquer medida ou processo judicial ou administrativo iniciado em face da CONTRATANTE, por acusação da espécie;

12.11. Prestar todos os esclarecimentos técnicos que lhe forem solicitados pela CONTRATANTE relacionados com a execução do contrato;

12.12. Arcar com qualquer despesa decorrente de viagem, hospedagem, alimentação e transporte dos seus funcionários na realização de suporte técnico realizada durante a vigência contratual;

12.13. Responder pelo pagamento de todos os tributos que incidam ou venham a incidir, direta ou indiretamente, sobre o objeto deste instrumento;

12.14. Instalar novas versões/*releases*, ativar, integrar, configurar e testar todos os *softwares* relativos ao objeto deste Termo, para garantir a compatibilidade com a infraestrutura do CONTRATANTE;

12.15. Manter a solução de certificação digital aderente as atualizações e eventuais alterações legais e de normas pertinentes à ICP-Brasil e requisitos deste Termo;

12.16. Fornecer assistência e/ou suporte técnico de instalação e configuração das novas versões/*releases* nos ambientes computacionais da CONTRATANTE e repassar à CONTRATANTE os conhecimentos técnicos necessários para a perfeita compreensão, instalação e operação do produto com as inovações embutidas;

12.17. Informar à CONTRATANTE, com uma antecedência mínima de 15 (quinze) dias úteis, a respeito da implantação de qualquer *atualização de versão* da solução de certificação digital. As alterações devem ser descritas, relacionando as correlações com a versão/*release*;

12.18. Garantir como “segredos comerciais e confidenciais” quaisquer informações, dados, processos, fórmulas, utilizando-os apenas para as finalidades previstas neste contrato, não podendo revelá-los ou facilitar sua revelação a terceiros;

12.19. Manter a disciplina nos locais dos serviços, quando das hipóteses em que algum preposto seu venha a realizar serviço de apoio na sede da CONTRATANTE, os quais deverão estar identificados por meio de crachá, com fotografia recente.

12.20. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da CONTRATANTE;

12.21. Responsabilizar por qualquer dano material que venha a ocorrer à CONTRATANTE, decorrente da imperícia/imprudência de seu empregado durante a execução do serviço, devendo repô-lo num prazo máximo de 24 (vinte e quatro horas);

12.22. Disponibilizar uma plataforma de registro para abertura de chamados técnicos;

12.23. Sempre que um chamado técnico for aberto, emitir um relatório a ser entregue a CONTRATANTE, especificando o dia e horário de abertura do chamado, de chegada do técnico e de solução do problema, as possíveis causas do problema, a solução adotada e as precauções a serem tomadas para que o problema não ocorra novamente;

12.24. A CONTRATADA obriga-se a tratar como "segredos comerciais e confidenciais", o Processo de Software da PBH/PRODABEL e quaisquer informações, dados, processos, fórmulas, códigos, fluxogramas, diagramas lógicos, dispositivos e modelos relativos aos serviços ora contratados, utilizando-os apenas para as finalidades previstas neste Termo, não podendo revelá-los ou facilitar a sua revelação a terceiros.

12.25 Responsabilizar-se pelo cumprimento dos requisitos definidos pela Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), no que se refere a tratamento de dados pessoais, à proteção dos direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural;

12.26 Comunicar a imposição de penalidade que acarrete o impedimento de contratar com a PRODABEL, bem como a eventual perda dos pressupostos para a participação de licitação, nos termos da Lei 13.303/2016;

13 – RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

Além das obrigações constantes neste Termo de Referência e na legislação vigente, compete à CONTRATANTE:

13.1. Exigir da CONTRATADA a prestação dos serviços nas idênticas condições assumidas quando da celebração do contrato.

13.2. Solicitar, acompanhar, fiscalizar, exercer controle, administração e gestão do contrato assinado com a CONTRATADA para a prestação do serviço, objeto deste Termo de Referência.

13.3. Notificar a CONTRATADA por escrito, fixando-lhe prazo para corrigir os defeitos ou irregularidades encontradas na prestação dos serviços.

13.4. Prestar todas as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA para o perfeito exercício do contrato.

13.5. Analisar, avaliar, determinar e registrar as falhas encontradas, assim como o não cumprimento das determinações, aplicando-se as penalidades previstas em contrato.

14 – CONDIÇÕES DE GARANTIA/ ASSISTÊNCIA TÉCNICA DO OBJETO

14.1. O prazo mínimo de garantia para o Serviço de atualização de versões/*releases* da plataforma Lacuna *Software* PKI deverá ser de 12 (doze) meses contados da data do Aceite Definitivo emitido pela CONTRATANTE.

14.2. A CONTRATADA deverá reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do Contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções decorrentes da execução ou de materiais empregados

14.3. A CONTRATADA deverá proceder a substituição ou correção no prazo máximo de 05 (cinco) dias corridos, contados do recebimento da notificação respectiva que também poderá ser enviada por e-mail, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência.

14.4. Todas as despesas necessárias para efetivar a substituição dos materiais ou correção dos serviços durante a garantia, inclusive custos com transporte, ficarão a cargo da CONTRATADA.

15 – CONDIÇÕES DE HABILITAÇÃO

Não se aplica.

16 – VISITA TÉCNICA

16.1 Não se aplica.

17 – GARANTIA CONTRATUAL

17.1 A CONTRATADA deverá apresentar garantia à CONTRATANTE no valor de 5% (cinco por cento) do valor do Contrato, conforme determina o art. 70 da Lei Federal nº 13.303/2016.

18 – EXECUÇÃO CONTRATUAL

18.1. O Contrato terá vigência de 12 (doze) meses, sem prejuízo da garantia, contados da data de assinatura do contrato, podendo ser prorrogado, por acordo entre as partes, desde que a medida seja vantajosa para a Prodabel, respeitados os limites do art. 71 Lei Federal nº 13.303/2016 e o Regulamento de Licitações e contratos da Prodabel.

18.2. Os preços ora contratados poderão ser reajustados, desde que observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses, contados a partir da data de assinatura do contrato, tendo como indexador o IPCA (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo) do IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística) ou outro índice que vier substituí-lo, acumulado nos últimos 12 (doze) meses.

18.3. O reajuste somente será concedido mediante solicitação expressa da CONTRATADA acompanhada da respectiva memória de cálculo.

18.4. O marco inicial para os cálculos do reajuste será a data da assinatura do contrato.

19 – MATRIZ DE RISCOS

19.1. Não se aplica.

20 – SANÇÕES APLICÁVEIS

20.1. As sanções administrativas que serão aplicadas pela Prodabel são as previstas na Lei n. 13.303/2016, nos Decretos Municipais n. 15.113/2013 e n. 16.954/2018, n. 17.317/2020, e, Lei n. 10.520/2002.

21 – DO CÓDIGO DE CONDUTA E INTEGRIDADE DA PRODABEL

21.1. As licitantes se obrigam a respeitar e cumprir e fazer cumprir os princípios e regras do Código de Conduta e Integridade da Prodabel, disponível em:

<https://prefeitura.pbh.gov.br/prodabel/transparencia/programa-de-integridade>.

22 – DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA NOS SERVIÇOS PRESTADOS NAS DEPENDÊNCIAS DA PRODABEL, QUANTO À QUALIDADE, SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHO E SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

22.1. Não se aplica.

23 – INFORMAÇÕES ADICIONAIS

23.1. O Fiscal e Gestor do contrato serão designados oportunamente, mediante Portaria, conforme art. 3º, do Decreto nº 15.185/13.

23.2. Não poderá haver subcontratação para o objeto.

Belo Horizonte, ____ de _____ de _____.

Responsável pela elaboração do Termo de Referência

Gerente - Demandante

Superintendente – Demandante