



**Diretoria Técnico-Operacional
Gerência de Tecnologia da Informação**

**Termo de Referência
n.º 006-3700 de 31/03/2016**

**Contratação de empresa
especializada em sistema de
fiscalização de obras de construção,
contemplando garantia, serviços de
instalação, configuração, capacitação
e suporte para atender as
necessidades da Telebras**

Índice

1. DEFINIÇÃO DO OBJETO	3
2. FUNDAMENTAÇÃO/JUSTIFICATIVA	3
3. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO	4
4. MODELO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS OU DE FORNECIMENTO DE BENS	10
5. DESCRIÇÃO DO OBJETO	11
6. MECANISMOS DE GESTÃO CONTRATUAL	12
7. ESTIMATIVA DE PREÇOS	20
8. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA	20
9. SANÇÕES PARA O PROCESSO DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR	20
10. CONDIÇÕES PARA A SELEÇÃO DE FORNECEDOR	20
11. DOS ANEXOS	21
12. APROVAÇÃO	21

1. DEFINIÇÃO DO OBJETO

1. Contratação de solução web para monitoramento de obras, por meio de coleta online/off-line de dados em campo e envio automático de informações para apresentação em visões operacionais, táticas e estratégicas.

2. FUNDAMENTAÇÃO/JUSTIFICATIVA

2.1. Relação Demanda X Necessidade:

1. A estimativa da quantidade de serviço a ser contratado foi dimensionada a partir das necessidades elencadas, do dimensionamento da rede e da previsão de crescimento conforme planejamento realizado pelas gerências envolvidas.

2.2. Motivação:

1. A necessidade do presente ato encontra-se fundamentado no seguinte fato:
 - a. Indicação de aquisição de ferramentas que disponham de novos requisitos, consoante requisição da área usuária mediante o Documento de Oficialização de Demanda n.º 033-3700/2014, de forma a atender as necessidades de negócio da Telebras.

2.3. Resultados a serem Alcançados:

1. Economicidade:
 - a. Redução de custos com um maior controle de despesas;
 - b. Redução de custos por meio de um maior monitoramento dos prestadores de serviço;
 - c. Redução dos custos com o processo de fiscalização por meio da automatização dos relatórios gerenciais e operacionais.
2. Agilidade:
 - a. Aumento da produtividade;
 - b. Melhoria na tomada de decisões por meio da redução do tempo de coleta e análise das informações;
 - c. Melhoria na comunicação por meio da redução de canais de troca de informações;
 - d. Redução no tempo de fiscalização de obras por meio do uso de aplicativos e dispositivos móveis;
3. Eficiência:
 - a. Aumento da qualidade das obras por meio de aplicação de fiscalização on-line para controle de qualidade;
 - b. Melhoria no processo de prestação de contas para entidades de controle por meio da coleta diária de informações;
 - c. Aumento da transparência dos projetos por meio de painéis de indicadores;
 - d. Aumento da confiabilidade dos dados por meio do monitoramento dos fiscais via GPS;

- e. Aumento da confiabilidade das medições por meio de comparação automatizada de previsto x realizado e apresentação de medições históricas;
- f. Aumento da flexibilidade em criação de relatórios visuais.

4. Eficácia:

- a. Padronização do processo de fiscalização de obras, permitindo uma comparação entre os diferentes tipos de obras;
- b. Criação de uma base de dados integrada;
- c. Acompanhamento didático por meio de mapas, gráficos e painéis de indicadores.

2.4. Justificativa da Solução Escolhida:

1. A implantação de soluções que promovam melhoria na prestação de serviços vem respaldada pelos elevados valores que a Telebras defende para sua excelência tecnológica, visando a utilização de tecnologias de alto desempenho. A necessidade por plataforma que permita o controle de missões de campo para uso dos fiscais e supervisores durante o acompanhamento de planejamento do trabalho demanda, necessariamente, a adoção de ferramenta habilitada a monitorar obras, permitindo a fiscalização delas por meio de dispositivos móveis e painéis temáticos.

3. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

1. Será contratada solução composta por licenças de uso de produto de fiscalização de obras de construção, ampliação, reforma e instalação em todo o território nacional, por meio de dispositivos móveis e painéis temáticos, contando com serviços de instalação do fabricante, transferência de conhecimento e serviços de manutenção, suporte e atualização de versão, conforme tabela abaixo:

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE A CONTRATAR
1	Licenciamento de solução de fiscalização de obras de construção, ampliação, reforma e instalação	Licença	1
2	Serviços de instalação do fabricante	Unidade	1
3	Transferência de conhecimento	Turmas	6
4	Serviços de manutenção, suporte e atualização de versão	Serviço mensal	12
5	Serviços de apoio operacional, tático e estratégico	UST	4845

2. Em razão da premissa de se buscar no mercado uma solução o mais aderente possível aos requisitos apresentados neste documento, não se tem por objetivo o serviço de uma fábrica de software; ao mesmo tempo, pretende-se evitar, como geralmente ocorre, grandes resistências às mudanças quando estas diferem muito da cultura das organizações. Assim, o interesse é de se respeitar as melhores práticas de trabalho, mas sem correr o risco de se submeter a um processo longo e desgastante de implantação de ferramentas tão complexas.

3. A solução a ser implantada deverá ser em larga escala parametrizável, para que tenha a versatilidade de se moldar aos processos atualmente existentes na Telebras.
4. Também deverá ser apresentada a infraestrutura necessária para a solução, que deverá ser compatível com a arquitetura descrita no ANEXO IV — Requisitos Tecnológicos. Tal infraestrutura será entendida como a prevista, não sendo necessariamente a definitiva, visto que esta será definida após análises e entendimentos, durante a condução do projeto, em conjunto com a equipe técnica da TELEBRAS.

ITEM 1 — Licenciamento de solução de fiscalização de obras de construção, ampliação, reforma e instalação

1. Prazo para entrega: 30 (trinta) dias a partir da assinatura do contrato;
2. A quantidade indicada de contratação do item deverá ser utilizada da seguinte forma: 10 administradores, 30 usuários da aplicação web e 100 usuários da aplicação mobile;
3. O licenciamento é por servidor;
4. É licenciada, por meio de concessão perpétua para a contratante.

ITEM 2 — Serviço de instalação do fabricante

1. Prazo para finalização: 90 (noventa) dias a partir da entrega das licenças;
2. A quantidade indicada de contratação do item deverá ser utilizada da seguinte forma: 1 (uma) unidade única;
3. A solução descrita no presente Termo deverá ser hospedada nas instalações e em equipamentos fornecidos pelo cliente, atendendo a todos os requisitos de segurança da informação estabelecidos por esta entidade administrativa;
4. Todos os elementos necessários ao apoio à implantação da solução deverão ser providos pela CONTRATADA, que será responsável por todos os custos, exceto a utilização de equipamentos ou licenciamentos de softwares básicos existentes, que deverão ser providos pelo cliente, desde que atendidos os critérios descritos no Anexo IV;
5. A CONTRATADA deverá elaborar e apresentar aos representantes do cliente em até 05 (cinco) dias corridos após a assinatura do contrato, um Projeto de Instalação da Solução contendo toda metodologia de trabalho e respectivo cronograma de execução, obedecendo aos seguintes escopos:
 - a. Etapas gerais do processo de instalação;
 - b. Previsão de recursos necessários para cumprimentos das etapas de implantação;
 - c. Formalização de quais atores participarão das atividades de implantação do projeto;
 - d. Definição da matriz de responsabilidades entre CONTRATADA e o cliente;

- e. Apresentação do cronograma de implantação, contendo os requisitos descritos no Anexo I;
 - f. Apresentação dos requisitos mínimos e arquitetura do ambiente tecnológico para solução;
 - g. Definições relacionadas à disponibilização do ambiente;
 - h. Instalação da aplicação e configuração de seus componentes;
 - i. Configuração de banco de dados e execução dos scripts aprovados pelo cliente;
 - j. Testes funcionais em ambiente de homologação e produção.
6. O processo de instalação e configuração deverá ocorrer num tempo máximo de 90 (noventa) dias corridos contados a partir da data de abertura de respectiva ordem de serviço, contemplando todo o escopo descrito para solução, nas exigências básicas e complementares;
7. A etapa de homologação do serviço de instalação da solução deverá ser validada pelo cliente em até 5 (cinco) dias corridos;
8. A fase de instalação e configuração compreenderá os seguintes serviços:
- a. Instalação da solução no ambiente da CONTRATANTE, observando a necessidade de haver ambientes distintos para homologação e de produção;
 - b. Criação de toda estrutura de banco de dados da solução no ambiente da CONTRATANTE;
 - c. Levantamentos dos perfis com acesso ao ambiente de gerenciamento da solução, e demais especificidades necessárias;
 - d. Realização de testes funcionais na solução como forma de mitigação de possíveis erros oriundos da instalação;
 - e. Customização do padrão de cores, logomarca e informações padrão do cliente, aplicada aos principais ambientes da solução.

ITEM 3 — Transferência de conhecimento

- 1. A quantidade indicada de contratação do item deverá ser utilizada da seguinte forma: 6 (seis) turmas, composta por no máximo 10 (dez) colaboradores participantes;
- 2. Os serviços de treinamento de usuários têm como objetivo capacitar usuários que tenham o perfil de multiplicadores de conhecimento;
- 3. As capacitações deverão ser realizadas sob demanda de acordo com o surgimento de usuários aptos a participarem dos treinamentos, e estes compuserem turmas de até 15 (quinze) pessoas;
- 4. A CONTRATANTE deverá disponibilizar as instalações físicas necessárias para realização das capacitações, contendo uma máquina para cada usuário com acesso a internet e projetor multimídia;

5. A CONTRATADA deverá disponibilizar material didático customizado para a CONTRATANTE que detalhe os conteúdos conceituais abordados bem como os principais ambientes da solução;
6. Os treinamentos deverão ter uma carga horária de 16 (dezesesseis) horas, compreendendo o repasse de conteúdos conceituais e práticos, devendo ser dividido em treinamento para operadores do sistema e fiscais de campo.

ITEM 4 — Serviços de manutenção, suporte e atualização de versão

1. A quantidade indicada de contratação do item deverá ser utilizada da seguinte forma:
1 (uma) unidade mensal;
2. A CONTRATADA deverá prover serviço de manutenção e suporte técnico remoto através de chamada telefônica, e-mail ou chat operado por técnicos especializados na solução;
3. Os atendimentos de suporte remoto serão disponibilizados de segunda a sexta-feira das 8h às 18h (horário de Brasília), excluindo-se feriados nacionais;
4. Os atendimentos técnicos deverão seguir uma classificação quanto aos seus níveis de gravidade e respectivos prazos de resolução, conforme tabela a seguir:

NÍVEL DE GRAVIDADE	DESCRIÇÃO	PRAZO DE RESOLUÇÃO	PENALIDADE POR DESCUMPRIMENTO DE PRAZO
Baixa	Problema técnico que gere pouco ou baixo impacto na utilização da solução	Até 20 horas úteis	1% do valor mensal
Média	Problema técnico que impeça parcialmente a utilização de alguma funcionalidade	Até 16 horas úteis	2% do valor mensal
Alta	Problema técnico que impeça completamente a utilização de uma funcionalidade	Até 8 horas úteis	3% do valor mensal
Urgente	Problema técnico que impeça a utilização da solução em sua totalidade	Até 4 horas úteis	5% do valor mensal

5. Caso não seja possível solucionar a ocorrência de nível de gravidade urgente de forma remota, a CONTRATADA deverá prestar suporte on-site, por meio de técnicos credenciados para suporte na solução, observando os prazos e definições contidos na tabela de gravidade;
6. A CONTRATADA deverá realizar continuamente ajustes voltados ao aperfeiçoamento tecnológico da solução, bem como correções de erros de lógica, os chamados “bugs”, que venham a surgir conforme a utilização;
7. A CONTRATADA deverá manter sistema on-line, com credenciais de acesso personalizadas, para acompanhamento das ocorrências abertas, bem como dos respectivos status de andamento. O sistema de acompanhamento das ocorrências deverá gerar gráficos indicadores;

8. A CONTRATADA deverá oferecer garantia contínua sob a solução durante todo o período de vigência contratual, incluindo os serviços de atualizações de versões.

ITEM 5 — Serviços de apoio operacional, tático e estratégico

1. Estruturação e inserção de dados e conteúdo:
 - a. Análise de dados e conteúdos existentes para inserção na ferramenta;
 - b. Modelagem e parametrização de formulário de cadastro de dados específico;
 - c. Inserção dos dados e conteúdos na ferramenta.
2. Implementação de novos formulários, mapas ou camadas:
 - a. Estudo e planejamento para implementação de formulários de pesquisa;
 - b. Implementação de formulários, mapa ou camada;
 - c. Criação de procedimentos de controle e privacidade de informações para formulários, mapas ou camadas;
 - d. Construção e importação de shapes com locais de coletas de dados.
3. Implementação de visões de indicadores:
 - a. Estudo e planejamento para implementação de visão de indicador;
 - b. Implementação de visão de indicador;
 - c. Criação de procedimentos de controle e privacidade de informações para visão de indicador;
 - d. Customização de identidade visual.
4. Apoio técnico especializado:
 - a. Apoio na integração com base de dados operacional existente;
 - b. Apoio ao usuário final para execução de comandos específicos na ferramenta;
 - c. Apoio na migração de ambiente tecnológico ou nova instalação;
 - d. Apoio na coleta de dados.
5. Tratamento qualitativo de informações:
 - a. Definição de métricas e indicadores para extração de relatório;
 - b. Extração de dados e informações e estruturação de relatório analítico;
 - c. Mapeamento e melhoria de processo de coleta de dados em campo.
6. Esses serviços serão mensurados com base em métrica específica que considere o nível e a complexidade de cada um dos serviços, denominada Unidades de Serviços Técnicos (UST);

7. A UST utilizará como base primária de equivalência o valor de 1 (uma) hora para cada UST. Portanto, considera-se que 1 (uma) hora equivalha a 1 (uma) UST.
8. Considerando a pluralidade dos serviços descritos neste Termo de Referência, a CONTRATADA deverá dedicar profissionais com níveis diferentes de especialização; para isso, uma tabela que determina o grau de complexidade de cada serviço, deverá ser utilizada como parâmetro para abertura das Ordens de Serviço e definição de seus respectivos volumes de UST a serem consumidos:

GRUPO DE SERVIÇO	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	COMPLEXIDADE	VALOR DA COMPLEXIDADE (UST)	HORAS ESTIMADAS POR OCORRÊNCIA	FREQUÊNCIA ANUAL ESPERADA	ESTIMATIVA DE DEMANDA ANUAL DE UST
Estruturação e inserção de dados e conteúdos	Análise de dados e conteúdos existentes para inserção na ferramenta para até 10 fontes distintas	Alta	3	15	3	135
	Inserção dos dados e conteúdos na ferramenta para até 10 fontes distintas	Baixa	1	10	3	30
	Modelagem e parametrização de formulário de cadastro de dados específico para até 10 fontes distintas	Média	2	20	3	120
Implementação de novos formulários, mapas ou camadas	Estudo e planejamento para implementação de formulários de pesquisa	Alta	3	20	5	300
	Implementação de formulários, mapa com até 10 camadas	Média	2	10	5	100
	Criação de procedimentos de controle e privacidade de informações para formulários ou mapas com até 10 camadas	Média	2	10	5	100
	Construção e importação de shapes com locais de coletas de dados	Média	2	10	5	100
	Estudo e planejamento	Média	2	24	10	480

	para implementação de visão de indicador					
Implementação de visões de indicadores	Implementação de visão de indicador	Alta	3	30	10	900
	Criação de procedimentos de controle e privacidade de informações para visão de indicador	Média	2	10	10	200
	Customização de identidade visual	Média	2	10	5	100
Apoio técnico especializado	Apoio na integração com base de dados operacional existente	Alta	3	40	5	600
	Apoio à usuário final para execução de comandos específicos na ferramenta	Média	2	2	20	80
	Apoio na migração de ambiente tecnológico ou nova instalação	Alta	3	80	2	480
	Apoio na coleta de dados	Alta	3	40	3	360
Tratamento qualitativo de informações	Definição de métricas e indicadores para extração de relatório	Alta	3	24	5	360
	Extração de dados e informações e estruturação de relatório analítico	Média	2	20	5	200
	Mapeamento e melhoria de processo de coleta de dados em campo	Média	2	20	5	200
Total						4845

4. MODELO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS OU DE FORNECIMENTO DE BENS

1. Não se aplica.

5. DESCRIÇÃO DO OBJETO

1. Conforme já citado, será contratada solução web para monitoramento de obras, por meio de coleta online/off-line de dados em campo e envio automático de informações para apresentação em visões operacionais, táticas e estratégicas.
2. A solução deverá atender todos os requisitos descritos neste Termo de Referência e seus anexos, preferencialmente de forma nativa ou por parametrização; caso sejam necessários alterações ou desenvolvimento de novas funcionalidades, em qualquer dos sistemas que compõem a solução, deverá haver prévia aprovação da Telebras.
3. Descrição dos itens:
 - a. Item 1 — Licenciamento de solução de fiscalização de obras de construção, ampliação, reforma e instalação: a CONTRATADA deverá disponibilizar a solução, adequando-se à especificação de ambientes da Telebras, contendo todos os módulos que atendam os processos constantes do ANEXO I — Requisitos Funcionais — e os softwares adicionais necessários à operacionalização da solução ofertada;
 - b. Item 2 — Serviços de instalação do fabricante: refere-se aos serviços de instalação a serem realizados por profissionais da CONTRATADA;
 - c. Item 3 — Transferência de conhecimento: a CONTRATADA deverá elaborar um Plano de Treinamento que será aprovado pela CONTRATANTE. Esse plano deve conter treinamento para todos os módulos integrantes da solução fornecida, de acordo com os processos da Telebras, e o cronograma de execução;
 - d. Item 4 — Serviços de manutenção, suporte e atualização de versão: a empresa contratada deverá prestar suporte, corrigir defeitos, sanar dúvidas e congêneres;
 - e. Item 5 — Serviços de apoio operacional, tático e estratégico: a empresa contratada deverá preparar as estratégias necessárias para o atendimento dos serviços demandados de acordo com os volumes estimados de UST.
4. Condições gerais:
 - a. Requisitos de Usabilidade:
 - i. O(s) SISTEMA(s) deverá(ão) atender, no mínimo, os requisitos descritos no Anexo II — Requisitos de Usabilidade.
 - b. Requisitos de documentação:
 - i. Toda documentação entregue pela CONTRATADA deverá estar em mídia digital, gravada em CD ou DVD, no formato da ferramenta na qual foi originalmente produzida, permitindo edição pela CONTRATANTE, e em PDF, sem nenhuma restrição de aproveitamento do conteúdo;
 - ii. Toda documentação deverá estar aderente ao padrão estabelecido pela própria CONTRATADA, em relação aos elementos layouts,

formato, tipografia gráfica, descrição de conteúdo (sumário), índices, numeração de páginas, colocação de figuras e tabelas, classificações de segurança, entre outros, de modo que os usuários tenham a consulta facilitada após assimilação do primeiro documento com que entrem em contato;

iii. Toda documentação deverá ser aprovada pela TELEBRAS.

c. Requisitos de manuais:

- i. Manual do gestor do sistema: características das regras de negócio e orientações operacionais referentes ao perfil de acesso gestor, com descrição de todos os processos gerenciados pelo aplicativo;
- ii. Manual do usuário: orientações operacionais para cada público-alvo do aplicativo;
- iii. Manual de instalação: roteiro sobre a instalação do sistema com as configurações específicas para a CONTRATANTE;
- iv. Passo a passo, em situação normal de processamento e em situação de contingência;
- v. Manual de monitoramento: roteiro para avaliação de desempenho e verificação de disponibilidade do sistema.

d. Requisitos de integração:

- i. O(s) novo(s) SISTEMA(s) deverá ter a capacidade de interagir com os outros sistemas da Telebras ao final da implantação, de forma que os macroprocessos e a operação do negócio continuem sendo atendidos, em sua totalidade, pelos sistemas legados que continuarão em execução no ambiente de produção. Detalhamento segue no Anexo III — Requisitos de Integração.

6. MECANISMOS DE GESTÃO CONTRATUAL

6.1. Deveres e responsabilidades da contratante:

1. Fiscalizar o perfeito cumprimento do objeto e das demais cláusulas deste Edital e Contrato;
2. Proporcionar as condições necessárias para que a CONTRATADA possa cumprir o que estabelece o presente Termo de Referência;
3. Receber os serviços e atestar as notas fiscais/faturas desde que tenham sido entregues como determina este Termo de Referência;
4. Reter o pagamento caso a CONTRATANTE verifique que os produtos não estão de acordo com a especificação contratada;
5. Notificar a CONTRATADA, por escrito, sobre as imperfeições, falhas, defeitos, mau funcionamento e/ou demais irregularidades constatadas nos materiais fornecidos, para que sejam tomadas as providências cabíveis para correção do que for notificado;
6. Efetuar os pagamentos devidos à CONTRATADA no prazo e nas condições indicadas neste instrumento;

7. Garantir o acesso dos empregados da contratada ao local de execução da prestação dos serviços ou do fornecimento do material, quando estes forem executados nas dependências da contratante;
8. Obrigação de prestação de informações e esclarecimentos que venham a ser solicitados pela contratada;
9. Obrigação de solicitação de reparação do objeto do contrato, que esteja em desacordo com a especificação apresentada e aceita ou apresente defeito;
10. Obrigação de fiscalização e acompanhamento da execução do objeto do contrato;
11. Obrigação de efetuar os pagamentos no prazo previsto no contrato; entre outros.

6.2. Deveres e responsabilidades da contratada:

1. A CONTRATADA deverá realizar a entrega do software em Mídia no prazo de 10 (dez) dias, a contar da assinatura do contrato e de acordo com as especificações técnicas e demais condições expressas;
2. A CONTRATADA deverá entregar todos os produtos, bem como catálogos, manuais, página impressa do sítio do fabricante na Internet ou quaisquer outros documentos que comprovem o atendimento às especificações;
3. Prestar todos os esclarecimentos técnicos solicitados pela Telebras, relacionados com as características e funcionamento do software e hardware cotado; cumprir a garantia de funcionamento e prestar assistência técnica dos equipamentos, na forma e nos prazos estabelecidos, garantindo a reposição de peças pelo período da garantia, na forma estabelecida;
4. A CONTRATADA deverá manter a Central de Atendimento para atendimento de garantia;
5. A CONTRATADA deverá manter empregados com a qualificação para executar os serviços contratados, caso seja necessário;
6. A CONTRATADA obriga-se a tomar as providências necessárias para assegurar que as informações confidenciais não sejam divulgadas por seus empregados ou agentes;
7. A CONTRATADA deverá reparar quaisquer danos diretamente causados à Contratante ou a terceiros, por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da presente relação contratual, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela Contratante. Apurado o dano e caracterizada sua autoria por qualquer empregado da Contratada, esta pagará à Contratante o valor correspondente, mediante ao pagamento da Guia de Recolhimento da União — GRU —, a ser emitida pelo fiscal do contrato no valor correspondente ao dano acrescido das demais penalidades constantes do instrumento convocatório;
8. A CONTRATADA responderá, em relação aos seus empregados, por todas as despesas decorrentes da execução do objeto;
9. A CONTRATADA responderá por quaisquer danos causados diretamente à Administração ou terceiros, decorrentes da sua culpa ou dolo na execução do

contrato (a fiscalização ou acompanhamento do contrato pela Administração não exclui ou reduz as responsabilidades do contratado);

10. A CONTRATADA manterá os seus empregados devidamente identificados, devendo substituí-los imediatamente caso sejam considerados inconvenientes;

11. A CONTRATADA irá arcar com a despesa decorrente de qualquer infração seja ela qual for, desde que praticada por seus empregados nas instalações da Telebras, por escrito, qualquer anormalidade de caráter urgente; entre outros.

6.3. Formas de acompanhamento do contrato:

1. A execução dos serviços a serem contratados, objeto deste Termo de Referência, será acompanhada por servidor indicado para atuar como fiscal do contrato, o qual deverá observar a obrigatoriedade de elaborar, mensalmente, relatório de acompanhamento, constando a medição, a avaliação do desempenho da contratada e as possíveis ocorrências relativas ao descumprimento de cláusulas contratuais, subsidiando o aceite, o atesto e a efetivação do pagamento.

6.4. Metodologia de avaliação da qualidade:

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Indicador de desempenho na execução das demandas dentro do prazo previsto.
Meta a cumprir	Indicador igual a 0.
Instrumento de medição	Relatório de Ordens de Serviço Executadas.
Forma de acompanhamento	O Licitante Vencedor deverá gerar o relatório de ordens de serviço concluídas e homologadas, contendo o período previsto para a execução e o efetivamente executado, para avaliação pela Telebras.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de cálculo	Tempo além do estimado para execução da OS em dias corridos / Tempo estimado para a execução da OS em dias corridos
Início de vigência	Data da assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	- Acima de 0 a 0,30 — 0,5% do valor da OS por dia - Acima de 0,30 a 0,50 — 0,75% do valor da OS por dia - Acima de 0,50 — 1% do valor da OS por dia
Observações	a) Os prazos originais da OS poderão ser revistos mediante a existência de mudanças devidamente aprovadas pela Telebras, pelo aumento da quantidade de atividades, pelo prazo para correções ou por suspensão/acréscimo dos prazos para a emissão do Termo de Aceite por parte da Telebras; b) No caso de aumento da quantidade de atividades, o novo prazo será obtido a partir da proporcionalidade direta entre o antigo prazo e quantidade de atividades e o novo prazo e quantidade de atividades; c) No caso em que depender da quantidade de dias para a Telebras emitir o Termo de Aceite, o novo prazo será obtido a partir da proporcionalidade direta entre o antigo prazo e quantidade de dias para a emissão do Termo de Aceite. d) Havendo reincidência da menor faixa de ajuste por um período consecutivo de 90 (noventa) dias a Telebras poderá proceder análise das ocorrências visando promover o destrato do contrato em vigor, podendo ser convocado o segundo colocado.

6.5. Níveis de serviço:

1. Os chamados técnicos serão categorizados nos seguintes níveis de severidade:

a. Para os itens 1 e 2:

NÍVEL	DESCRIÇÃO
1	Ambiente de produção fora de operação.
2	Funcionalidades principais severamente prejudicadas. Operação prossegue com restrições significativas.
3	Perda de funcionalidades não críticas. Operações deficientes de alguns componentes, mas o usuário continua a utilizar o ambiente.
4	Questões de caráter geral.

- i. O nível de severidade dos chamados deverá ser comunicado à CONTRATADA no momento de sua abertura;
- ii. O nível de severidade de um chamado poderá ser reclassificado a critério único e exclusivo da Telebras. Neste caso, haverá nova contagem de prazo, conforme o novo nível de severidade.

6.6. Prazos

1. 7.1 A CONTRATADA deverá realizar a entrega dos produtos conforme descrito abaixo, a contar da data de assinatura do contrato, deixando-a em perfeitas condições de operacionalização e uso, operação nos locais a serem indicados pela Telebras:

ITEM	DESCRIÇÃO	PRAZO
1	Licenciamento de solução de fiscalização de obras de construção, ampliação, reforma e instalação	Prazo de entrega das licenças e registro das subscrições: 30 (trinta) dias a partir da assinatura do contrato.

6.7. Local de entrega dos bens e realização dos serviços:

1. O local de entrega dos bens será no endereço sede da Telebras: Setor Comercial Sul, Quadra 09, Bloco B, Edifício Parque Cidade Corporate, Torre B, Salas 301 a 405, Asa Sul, Brasília, DF, CEP: 70.308-200.
2. Os serviços contratados serão executados primordialmente nas dependências da Telebras e com recursos da CONTRATADA, respeitadas as condições deste Termo de Referência, notadamente, quanto ao uso de ferramentas e sistemas com direitos autorais.
3. A conexão entre as instalações da CONTRATADA e a Telebras será utilizada quando autorizado pela Telebras.
4. Os serviços a serem realizados aos sábados, domingos e feriados não implicarão em nenhuma forma de acréscimo ou majoração nos valores dos serviços, razão pela qual será improcedente a reivindicação de restabelecimento de equilíbrio econômico-financeiro, bem como horas extras ou adicionais noturnos.

6.8. Condição de aceite:

1. A Telebras efetuará o recebimento do objeto contratado, provisoriamente, para efeito de posterior verificação da conformidade do objeto com a especificação, e definitivamente, após a verificação da qualidade e quantidade do objeto de acordo com o contrato.
2. Em caso de rejeição total/parcial do objeto contratado, substituição ou demais hipóteses de descumprimento de outras obrigações contratuais, avaliadas na etapa de recebimento, sujeitarão a CONTRATADA à aplicação das sanções administrativas cabíveis.
 - a. Recebimento provisório:
 - i. A Telebras receberá provisoriamente o objeto contratado, mediante emissão de termo circunstanciado assinado pelas partes, em até 5 (cinco) dias úteis após a entrega do objeto;
 - ii. O recebimento provisório caberá ao agente fiscalizador especialmente designado para acompanhamento e fiscalização do contrato decorrente desta proposição.
 - b. Recebimento definitivo:
 - i. A Telebras efetuará o recebimento definitivo do objeto, após a verificação da qualidade e quantidade do objeto fornecido e atendidos os requisitos estabelecidos no contrato;
 - ii. Ocorrendo problemas durante a execução desta etapa, os mesmos serão informados à CONTRATADA, que deverá providenciar a correção do problema, promovendo a substituição dos objetos identificados, que fazem parte da contratação;
 - iii. Uma vez verificado o funcionamento do objeto contratado e entregue, com os termos contratuais, a Telebras efetuará o recebimento definitivo, mediante emissão de termo circunstanciado, em até 10 (dez) dias úteis após a emissão do termo de recebimento provisório;
 - iv. O recebimento definitivo caberá ao agente fiscalizador especialmente designado para acompanhamento e fiscalização do contrato decorrente desta proposição;
 - v. O objeto contratado será rejeitado caso esteja em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência, devendo a Telebras apontar, por escrito, esta ocorrência, onde detalhará as razões para deixar de emitir o termo de recebimento definitivo e indicará as falhas e pendências verificadas;
 - vi. O recebimento definitivo do objeto não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA com relação ao funcionamento e configuração divergentes do especificado, durante todo o seu período de garantia;
 - vii. O recebimento definitivo é condição indispensável para o pagamento da Ordem de Serviço/Pedido.

6.9. Condições de pagamento:

1. O pagamento será efetuado à CONTRATADA exclusivamente por produtos entregues, após o aceite definitivo.

6.10. Sanções administrativas:

1. Com fundamento no artigo 7º da Lei n.º 10.520, de 17 de julho de 2002, no art. 28 do Decreto n.º 5.450, de 31 de maio de 2005, e nos artigos 86 e 87 da Lei n.º 8.666, de 21 de junho de 1993, a CONTRATADA ficará sujeita às seguintes penalidades:
 - a. Advertência formal;
 - b. Multa; para efeito de aplicações de penalidades por multa, às infrações são atribuídos graus e valores conforme as tabelas abaixo discriminadas;

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	1% por dia sobre o valor total do item
2	Retenção total do pagamento

ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU
1	Entregar os produtos em desacordo com as características exigidas na licitação	1
2	Não manter todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação	2

- c. Multa de 30% (trinta por cento) sobre o valor do contrato em caso de inexecução total da obrigação assumida;
- d. Suspensão temporária do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a Telebras, pelo prazo de até 2 (dois) anos;
- e. As sanções de multa poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com a de advertência, suspensão temporária para licitar e contratar com a Telebras e impedimento de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios, descontando-a do pagamento a ser efetuado, se houver;
- f. As sanções previstas neste Edital são independentes entre si, podendo ser aplicadas de forma isolada ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis;
- g. A aplicação das sanções previstas neste Edital não exclui a possibilidade de aplicação e outras, previstas na Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, inclusive a responsabilização da licitante vencedora por eventuais perdas e danos causados à Telebras;
- h. Nenhuma penalidade será aplicada sem o devido processo administrativo, sendo facultada a apresentação de defesa prévia pela CONTRATADA, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da data em que for comunicada pela Telebras.

6.11. Garantia:

1. A CONTRATADA deverá apresentar à Telebras, no prazo máximo de até 10 (dez) dias úteis, contados da data do protocolo de entrega da via do contrato assinada, comprovante de prestação de garantia correspondente ao percentual de 5% (cinco por cento) do valor total do contrato, sob qualquer das modalidades previstas no § 1º, Art. 56 da Lei n.º 8.666, de 21 de junho de 1993, podendo optar por: caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária.
2. A garantia prestada será liberada ou restituída após o término da vigência contratual observado o disposto no art. 56, § 4º da Lei n.º 8.666, de 21 de junho de 1993;
3. No caso da utilização de garantia pela Telebras, em função de quaisquer sanções administrativas, para se ressarcir de prejuízos resultantes de ação ou omissão da CONTRATADA, bem como para liquidação de danos por ela causados a terceiros,

na execução do Contrato, a CONTRATADA deverá fazer a respectiva reposição, no prazo máximo e improrrogável de 05 (cinco) dias úteis, a contar da data em que for notificada, sob pena de aplicação das penalidades;

4. A garantia prestada pela CONTRATADA responderá pelo inadimplemento das obrigações contratuais e também pelas multas que venham a ser impostas pela Telebras. Se a multa for de valor superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá a CONTRATADA pela sua diferença, a qual será descontada dos pagamentos eventualmente devidos ou ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente;
5. No caso de eventuais repactuações, a CONTRATADA deverá aumentar a garantia no percentual proporcional ao valor repactuado, no prazo de 10 (dez) dias a contar da notificação pela Telebras;
6. Quando se tratar de caução em dinheiro, a CONTRATADA fará o devido recolhimento obrigatoriamente na Caixa Econômica Federal, conforme preceitua o art. 82 do Decreto n.º 93.872, de 23 de dezembro de 1986, sendo devolvida monetariamente atualizada, nos termos do § 4º do artigo 56 da Lei n.º 8.666, de 21 de junho de 1993;
7. Quando a garantia for prestada através de títulos da dívida pública, a titularidade destes deverá ser transferida à Telebras, enquanto perdurarem as obrigações da CONTRATADA;
8. Em caso de fiança bancária, deverá constar do instrumento a renúncia, expressa pelo fiador, dos benefícios previstos nos artigos 827 e 836 do Código Civil Brasileiro, assim como conter cláusula de prorrogação automática, até que a Telebras confirme o cumprimento integral das obrigações da CONTRATADA;
9. A garantia para os serviços prestados será obrigatória e seu prazo será de 1 (um) ano, a contar da data de assinatura do Termo de Recebimento Definitivo dos serviços pela Telebras;
10. A execução da garantia por empresas terceirizadas, não exime a CONTRATADA das responsabilidades assumidas com a Telebras;
11. Durante o prazo de garantia, todos os eventuais erros ou falhas identificados deverão ser corrigidos pela CONTRATADA, sem ônus para a Telebras;
12. O prazo de garantia deverá ser respeitado pela CONTRATADA mesmo após o término do prazo de vigência do contrato.

6.12. Propriedade e sigilo:

1. Direito de propriedade:
 - a. A Telebras, para todos os efeitos da aplicação da Lei nº 9.609, de 19 de fevereiro de 1998, que dispõe sobre a proteção da propriedade intelectual de programa de computador, e regulamentos correlatos, deverá ser o único proprietário para utilização dos sistemas, devendo, para tanto, a CONTRATADA ceder à Telebras, mediante cláusula contratual:
 - i. Os direitos de uso do software, durante a vigência do contrato, incluindo o uso das ferramentas de produtividade utilizadas para o desenvolvimento do sistema e necessárias para sua manutenção corretiva e/ou evolutiva e todos os arquivos e programas necessários ao funcionamento do sistema a partir de ambiente computacional único, independentemente do número de servidores, processadores utilizados e de usuários simultâneos;

- ii. Os direitos de uso e instalação sobre todas as adequações ao software e atualizações corretivas ou a arquivos e rotinas a ele associadas, desenvolvidas em decorrência do contrato, sem ônus adicionais à Telebras;
 - iii. Os direitos a serviços de suporte à instalação, administração e uso do software e de arquivos auxiliares, durante todo o período de vigência do contrato, sem ônus adicionais à Telebras;
 - b. Desta forma, todos os direitos autorais das bases de dados, documentação, “*scripts*” e congêneres desenvolvidos durante a execução dos serviços são de propriedade da Telebras, ficando proibida a sua utilização pela CONTRATADA sem a autorização expressa da Telebras;
 - c. A CONTRATADA não poderá repassar a terceiros, em nenhuma hipótese, qualquer informação sobre a arquitetura e/ou documentação; assim como dados e/ou metadados trafegados; adaptações desenvolvidas e entregues, ficando responsável juntamente com a Telebras por manter a segurança da informação relativa aos dados e códigos durante a execução das atividades e também em período posterior ao término da execução dos serviços.
2. Condição de manutenção de sigilo:
- a. A CONTRATADA é integralmente responsável pela manutenção de sigilo sobre quaisquer dados, informações, artefatos, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto e forma, divulgar, reproduzir ou utilizar;
 - b. Será firmado termo de responsabilidade e sigilo entre a CONTRATADA e os seus empregados e prestadores de serviços, estabelecendo o compromisso de não divulgar nenhum assunto tratado na prestação de serviços objeto da licitação;
 - c. A CONTRATADA fica obrigada a obedecer políticas e normas de Segurança da Informação adotadas pela Telebras.

6.13. Mecanismos formais de comunicação:

1. Toda execução dos serviços deverá ser administrada por colaborador (a) da CONTRATADA denominado PREPOSTO.
2. Caberá ao PREPOSTO fornecer informações de controle e acompanhamento da execução dos serviços contratados, bem como responsabilizar-se pelo fiel cumprimento das Ordens de Serviço (OS).
3. O PREPOSTO deverá coordenar as atividades necessárias ao atendimento das demandas, conforme o nível mínimo de serviço exigido, primando pela qualidade dos serviços prestados.
4. Todas as Ordens de Serviços (OS) emitidas pela Telebras serão única e exclusivamente dirigidas ao PREPOSTO, que deverá acusar recebimento da OS, indicando a data e horário de seu recebimento.
5. As interações dos profissionais da CONTRATADA com os usuários e profissionais da Telebras, para fins de execução dos serviços, ocorrerão nas instalações da Telebras, cabendo à CONTRATADA a responsabilidade pelo deslocamento dos profissionais envolvidos até o local de prestação de serviços.

7. ESTIMATIVA DE PREÇOS

1. O valor global estimado para atender as despesas com a contratação está em conformidade com o orçamento da Gerência de Tecnologia da Informação da Telebras.
2. As propostas apresentadas deverão informar o valor conforme tabela abaixo:

ITEM	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR ANUAL
Licenciamento de solução de fiscalização de obras de construção, ampliação, reforma e instalação	1	-	-
Serviços de instalação do fabricante	1	-	-
Transferência de conhecimento	6	-	-
Serviços de manutenção, suporte e atualização de versão	12	-	-
Serviços de apoio operacional, tático e estratégico	4845	-	-

3. Nos preços já estão computados os impostos, taxas e demais despesas que, direta ou indiretamente tenham relação com o objeto.
4. As despesas decorrentes da contratação do objeto deste Termo de Referência correrão às expensas dos recursos consignados no orçamento da Gerência de Tecnologia da Informação da Telebras para o exercício de 2016.

8. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

1. O valor global estimado para atender as despesas com a contratação, objeto do presente Termo de Referência, correrão à conta dos recursos consignados no Orçamento Anual, a cargo da Telebras.

9. SANÇÕES PARA O PROCESSO DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

1. Com fundamento no artigo 7º da Lei n.º 10.520, de 17 de julho de 2002, e no art. 28 do Decreto n.º 5.450, de 31 de maio de 2005, a CONTRATADA ficará impedida de licitar e contratar com a União e será descredenciada no SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, garantida a ampla defesa, sem prejuízo das multas previstas neste Termo de Referência e das demais cominações legais quando: apresentar documentação falsa; ensejar o retardamento da execução do objeto; falhar ou fraudar na execução do contrato; comportar-se de modo inidôneo; não mantiver a proposta; fizer declaração falsa; cometer fraude fiscal.

10. CONDIÇÕES PARA A SELEÇÃO DE FORNECEDOR

1. O objetivo do procedimento licitatório é assegurar uma justa concorrência de mercado, atraindo fornecedores comprometidos com a qualidade do serviço e das entregas, que tenham recursos humanos e tecnológicos compatíveis com os níveis de proficiência requeridos.
2. O objeto deste Termo de Referência deverá ser especificado de forma a enquadrar-se na categoria de bens e serviços comuns, de que trata a Lei n.º 10.520, de 17 de julho de 2002, e o Decreto n.º 5.450, de 31 de maio de 2005, ou seja, possuir

padrões de desempenho e características gerais e específicas usualmente encontradas no mercado.

11. DOS ANEXOS

ANEXO	DESCRIÇÃO
I	Requisitos Funcionais
II	Requisitos de Usabilidade
III	Requisitos de Integração
IV	Requisitos Tecnológicos

12. APROVAÇÃO

RESPONSÁVEIS PELA ELABORAÇÃO				REQUISITANTE
NOME	LOTAÇÃO	MATRÍCULA	RUBRICA	
Gilmar Luiz Valverde de Carvalho	GTI	4476		Renato Vilela Barbosa Gerente de Tecnologia da Informação — Interino