



TERMO DE REFERÊNCIA

1. DEFINIÇÃO DO OBJETO (inciso I do § 1º do art. 17 da IN SLTI nº 04, de 12 de novembro de 2010):

- 1.1 Contratação de pessoa jurídica para prestação de serviço de manutenção preventiva, corretiva e evolutiva do Sistema Acadêmico Q-acadêmico, Q-Biblio e Q-Seleção de fabricação da Qualidata Soluções em Informática, nos campi Manaus-Centro, Manaus-Distrito Industrial, Manaus Zona Leste e Reitoria.
- 1.2 Prestação de serviços de atualização, manutenção, treinamento e suporte técnico, realizada pela **Contratada à Contratante**, no sistema informatizado de controle acadêmico denominado **Q-Acadêmico, Q-Biblio e Q-Seleção** objetivando mantê-lo em condições ideais de operação e funcionamento para atender as necessidades do IFAM.

ITEM	UNID.	ESPECIFICAÇÃO	QUANT	VALOR UNIT./Mês	VALOR ESTIMADO/Ano
01		Serviço de Suporte aos Campi nos sistemas Q-academico. Atualizações de Versões e suporte técnico.	12	Valor cotado pela coordenação de compras	Valor cotado pela coordenação de compras
02		Serviço de Suporte Reitoria nos sistemas Q-Seleção. Atualizações de Versões e suporte técnico.	12	Valor cotado pela coordenação de compras	Valor cotado pela coordenação de compras
03		Serviço de Suporte aos Campus Manaus Centro e Manaus Distrito nos sistemas Q-biblio. Atualizações de Versões e suporte técnico.	12	Valor cotado pela coordenação de compras	Valor cotado pela coordenação de compras

Tabela de preços 01

- 1.2 O custo do item 01 deverá ser rateado de forma igualitária por todos os Campus e fiscalizado pela setor de ensino da Unidade.
- 1.3 O custo do item 02 deverá ser exclusivo da Reitoria e fiscalizado a Comissão de Processo Seletivo.
- 1.4 O custo do item 03 deverá ser rateado de forma igualitária pelos Campus Manaus Centro e Manaus Distrito Industrial.

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO – JUSTIFICATIVA (inciso II do § 1º do art. 17 da IN SLTI nº 04, de 12 de novembro de 2010):



De acordo com o inciso I do art. 9º que prevê a necessidade da contratação, considerando os objetivos estratégicos e as necessidades corporativas da instituição, bem como o seu alinhamento ao PDTI; esta contratação de prestação de serviço se faz necessária por não haver solução de tecnologia da informação similar que atenda todos os requisitos e peculiaridades para o sistema acadêmico de nosso Instituto Federal de Ensino - IFAM, quanto as modalidades de ensino dos cursos técnicos subseqüentes, integrados, tecnológicos, bacharelados, engenharias, licenciaturas e pós-graduação, além dos Projetos de Educação de Jovens e Adultos (PROEJA).

Afim de atender o inciso II do art. 9º e o inciso IV do art. 11, a motivação para a contratação do serviço visa potencializar as informações que tramitam, tanto na Reitoria - IFAM quanto no Setor de Controle Acadêmico dos Campi, através do fornecimento de dados estatísticos solicitados constantemente pelo MEC para o Exame Nacional de Desempenho de Estudantes (Enade), o Sistema de Informações Gerenciais (SIG) da Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica (Setec), bem como, estatísticas, relatórios e listagens para o controle de diários e turmas expedidos às diretorias de ensino, Unidades Acadêmicas e coordenações dos curso, bem como, aos professores, tendo em vista que o serviço a ser contratado resultará em uma maior agilidade nas informações solicitadas pela comunidade externa e interna do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas (IFAM), atendendo as necessidades da Instituição, em termos de eficácia, eficiência, efetividade e economicidade.

3. Descrição da Solução de Tecnologia de Informação (inciso III do art. 17 da IN SLTI nº 04, de 12 de novembro de 2010):

De acordo com o inciso I do art. 15 da IN SLTI nº 04, a indicação, pelo Integrante Técnico da Diretoria de Gestão de Tecnologia da Informação/IFAM, é favorável a contratação dos serviços mencionados no item I deste termo de referência como a Solução de Tecnologia da Informação, que melhor atende as necessidades da Instituição, no que diz respeito aos serviços das Diretorias da Educação Superior, da Educação Profissional, de Educação à Distância e Projetos Especiais e de Articulação Pedagógica e Assuntos Estudantis; dos Departamentos de Pesquisa Institucional e de Cadastro Acadêmico, Certificação e Diplomação, entre outros setores do IFAM.

4. Requisitos da Solução (inciso IV do art. 17 da IN SLTI nº 04, de 12 de novembro de 2010):



Conforme o inciso I do art. 11 da IN SLTI nº 04, suas alíneas e incisos, a análise de viabilidade da contratação, em consonância com os arts. 12 e 13 desta Instrução Normativa não cabe consulta de soluções similares, Considerando que o software foi adquirido sem código fonte, e que a manutenção do mesmo é necessária, e que conforme o Certificado de Registro de Programa de Computador nº RS10843-3 emitido pelo Instituto Nacional de Propriedade Industrial expedido em 01/02/2011, o Sistema de Gestão Acadêmica é de autoria da FRJ-INFORMÁTICA e a Carta de Exclusividade emitida pelo Sindicato das Empresas de Informática do Estado Espírito Santo, não havendo portanto outra empresa credenciada para realizar a manutenção preventiva e corretiva e evolutiva.

5. Modelo de Prestação de Serviços ou de Fornecimento de Bens (inciso V do art. 17 da IN SLTI nº 04, de 12 de novembro de 2010):

Referente ao inciso VIII do Art. 13, a metodologia de trabalho corresponde à prestação de serviços: de manutenção preventiva, corretiva, evolutiva e suporte técnico da solução de tecnologia da informação.

Das obrigações da contratada

A CONTRATADA obriga-se a cumprir fielmente o estipulado na sua Proposta Comercial de Preços e, em especial:

Obriga-se manter o sistema em perfeito funcionamento, sem falhas na programação, em sua forma original, a fim de que sejam cumpridas a os serviços inscritos na sua proposta;

A Contratada se obriga a prestar os Serviços de Manutenção Preventiva, Corretiva e Evolutiva dos Sistemas Informatizados do Controle Acadêmico (Q-Acadêmico), Biblioteca (Q-Biblio) e Processo Seletivo (Q-Seleção), do Contratante e demais Campi, exigências estabelecidas no Termo de Referência Primordial e Proposta atual.

A Contratada se obriga a atender sempre que solicitado pela Instituição através de: via telefone, ordem de serviço on site, via e-mail, acesso remoto, via MSN, on line, em caso de falhas de programação no sistema, até 24 horas após solicitado, para restabelecimento do sistema;

A Contratada se obriga a garantir o perfeito funcionamento do sistema em sua forma original e na atualização de versões;

Todas as despesas de deslocamento, hospedagem, alimentação e o valor homem/hora do técnico da Contratada, deverão ser pagos pela empresa prestadora dos serviços;

O Contratante, juntamente com a empresa Contratada, serão responsáveis pelo Controle de Qualidade dos resultados produzidos pelo sistema de forma compartilhada,



para Manutenção dos Arquivos e Bancos de Dados, bem como a total segurança dos mesmos;

Na eventualidade de falhas que possam ser atribuídas ao Sistema Implantado, que causem prejuízos ao Contratante, e que sejam de responsabilidade da Contratada, fica a mesma obrigada à Correção dos Programas sem ônus para o Contratante;

Responsabilizar-se por todos os encargos fiscais e comerciais resultantes da contratação objeto desta licitação;

Manter, durante toda a execução do contrato e em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação exigidas no ato convocatório, § 2o, art. 27 Decreto 5450/05.

Responsabilizar-se pelos danos causados direta ou indiretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo quando da prestação dos serviços, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento realizado pelo Contratante;

Arcar com as despesas decorrentes de qualquer infração, seja qual for, praticada por seus técnicos durante a prestação dos serviços, ainda que nas dependências do Contratante;

Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, em observância às recomendações exigidas pela boa técnica, normas e legislação;

Implantar supervisão permanente dos serviços, de modo adequado e de forma a obter uma operação correta e eficaz;

Prestar os serviços de forma eficiente e constante, mantendo-os sempre em perfeita ordem;

Atender prontamente quaisquer exigências do representante do Contratante, inerentes ao objeto desta contratação;

Atender de imediato as solicitações, corrigindo no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, após notificação, quaisquer ocorrência de interrupção na prestação dos serviços contratados;

Fornecer, na forma solicitada pelo Contratante, o demonstrativo de utilização dos serviços de suporte e manutenção;

Comunicar ao Contratante, por escrito, qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar os esclarecimentos necessários;



Aperfeiçoar, constantemente, as ferramentas do sistema para melhoria das decisões estratégicas, fornecendo e instalando todos os equipamentos necessários sem ônus para o Contratante, de modo que os serviços possam ocorrer com a máxima qualidade;

Garantir segurança das informações através de consultoria especializada na gestão dos dados no sistema;

Fornecer apoio à tomada de decisões no contexto acadêmico utilizando os sistemas de informação, bem como orientar quanto às dúvidas sobre o armazenamento, cópias de segurança e melhores práticas para utilização do sistema;

Manter os seus técnicos sujeitos às normas disciplinares do Contratante, porém sem qualquer vínculo empregatício com esta Instituição;

Manter, ainda, os seus técnicos identificados por crachá, quando em trabalho, devendo substituir imediatamente qualquer um deles que seja considerado inconveniente à boa ordem e às normas disciplinares do Contratante;

Garantir a correção de eventual falha de programação ou informação do sistema para que o mesmo esteja sempre disponível ao usuário com todas as funcionalidades a que se propõe.

Credenciar preposto junto ao Contratante, no dia da assinatura do contrato, o qual representará a contratada durante a execução do contrato;

Não subcontratar totalmente os serviços objeto desta licitação;

Responsabilizar-se pelos encargos e obrigações trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes deste Contrato, ficando o CONTRATANTE isenta de quaisquer ônus, sob quaisquer títulos, quer seja por via administrativa ou judicial, decorrentes de qualquer inadimplemento, não transferindo o CONTRATANTE a responsabilidade ou obrigação desses pagamentos.

Contratante.

Com relação às urgências, deverá ser observada a seguinte classificação e prazos de atendimento:

- 1) **Solicitação crítica:** Necessidade suporte essencial à operação de processos chaves, sendo que tais processos precisem ser executados imediatamente, e não haja qualquer solução de contorno viável, a exemplo de correção de falhas no processo de pedido de matrícula do



módulo web, para alunos com matrícula por disciplina, durante o período do pedido.

Os mesmos devem ser analisados em um prazo de 24 h, desconsiderando sábados, domingos e feriados, e a sua resolução iniciada imediatamente, de modo que uma solução seja dada o mais prontamente possível, não excedendo, em casos extremos, a um prazo limite de 48 horas.

- 2) **Solicitação Urgente:** Necessidade de suporte essencial à operação de processos chaves, sendo que tais processos precisem ser executados em um prazo limite curto, limitado a 7 (sete) dias, a exemplo da correção de problemas na configuração das ofertas para o pedido de matrícula na Internet, identificado 10 dias antes do início da matrículas;
- 3) **Solicitação Necessária:** Necessidade de suporte requerido por algum processo do sistema, porém sua execução não é extremamente urgente. Esse tipo de solicitação tem um prazo para atendimento mais flexível, limitado a, no máximo, 21 (vinte e um) dias. A exemplo de correção de erros em relatório que não impeça a execução de procedimentos essenciais do sistema e não precise ser emitido com urgência; ou ainda a solução de um problema crítico que, contudo, possua uma solução de contorno satisfatória, que será aplicada imediatamente, permitindo um prazo de atendimento mais confortável.
- 4) **Solicitação Desejável:** Geralmente associada a sugestões de melhoria ou de novas funcionalidades. Devendo ser respondida em até 14 (quatorze) dias, indicando a viabilidade ou não da implementação da mesma pela Qualidata e, se for o caso, uma estimativa de prazo que não deverá ser superior a 06 (seis) meses.

Considera-se módulo, todo desenvolvimento de rotinas de programação que não integravam o sistema originalmente, bem como as que importem em alteração da estrutura da base de dados.

Caso haja uma descontinuidade dos serviços da CONTRATADA por falência, extinção da CONTRATADA ou mudança do objeto social, a CONTRATADA se compromete a ceder os códigos-fontes, o diagrama de classes e relacionamento das tabelas, toda documentação do sistema e o repasse de tecnologia de desenvolvimento através de treinamento técnico, sobre as metodologias no desenvolvimento do sistema para que no final do treinamento a CONTRATANTE tenha condições a garantir a continuidade dos serviços hoje prestados.

Das obrigações da contratante

São de exclusiva responsabilidade da Contratante:



- a) pagar mensalmente a CONTRATADA , conforme Cláusula Terceira do Presente Contrato.
- b) se responsabilizará pelos problemas decorridos do uso indevido do programa e pelos problemas decorrentes de alterações feitas por seus funcionários, no programa ou nos equipamentos onde está instalado.
- c) Indicar servidor do seu quadro de pessoal para exercer fiscalização dos serviços prestados pela Contratada e oferecer o necessário apoio logístico, visando o perfeito desempenho e observância das obrigações contratuais.

Fiscalização dos serviços

A execução dos serviços será acompanhada pelos Fiscais de Contrato.

Do reajuste

Fica estabelecido o reajuste anual deste contrato, tomando-se por base o IGP-M Acumulado, como índice geral decorrente de estipulação de negócio jurídico ou outro índice oficial que o substituir.

6. Adequação Orçamentária (inciso VIII do art. 17 da IN SLTI nº 04, de 12 de novembro de 2010):

Da dotação orçamentária

De acordo com o inciso V do art. 15, as despesas decorrentes da execução do presente contrato correrão por conta do Programa de Trabalho _____, Elemento de Despesa 33____, Fonte de Recursos 112._____, consignada pela Nota de Empenho nº 2011NE_____, de __/__/__.

7. Definições dos Critérios de Sanções (inciso IX do art. 17 da IN SLTI nº 04, de 12 de novembro de 2010):

De acordo com o inciso III, alínea “h” do art. 15:

Da inexecução e da rescisão contratual



A inexecução total ou parcial do Contrato enseja a sua rescisão, com as consequências contratuais e previstas em Lei ou regulamento de acordo com a Lei nº 8.666/93.

Das penalidades

A Contratada, em caso de inadimplência total ou parcial do presente contrato estará sujeita às seguintes penalidades:

I - Advertência;

II - Demais penalidades previstas na Lei nº 8.666/93 (suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com o Serviço Público (por prazo não superior a dois anos) e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública), enquanto perdurarem os motivos da punição;

III - Multa de 1% (hum por cento) sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura, por dia em que, sem justa causa, não cumprir as obrigações assumidas, ou cumpri-las em desacordo com o estabelecido neste pacto, até o máximo de 30 (trinta) dias, quando então incidirá nas demais cominações previstas no inciso anterior;

IV. multa administrativa, gradual, conforme a gravidade da infração, não excedendo, em seu total, o equivalente a 20% (vinte por cento) do valor do Contrato.

V. suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração Pública inclusive com o CONTRATANTE, pelo prazo de até 2 (dois) anos.

Dos recursos administrativos

Da penalidade aplicada caberá recurso, no prazo de 05 (cinco) dias úteis da notificação, à autoridade superior àquela que aplicou a sanção, ficando sobrestada a mesma, até o julgamento do pleito;

Da alteração

Este contrato poderá ser alterado, pelo IFAM nos casos previstos pelo disposto na Lei nº 8.666/93 sempre através de Termo Aditivo numerado em ordem crescente;

Do foro

Fica eleito o Foro da Justiça Federal da cidade de Manaus, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja para dirimir quaisquer questões oriundas do presente instrumento contratual.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO AMAZONAS
DIRETORIA DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO



Outras prescrições:

A vigência do contrato será de 12 meses podendo ser prorrogado por até no máximo sessenta meses.

Não será aceito a prestação de serviço em desacordo com as especificações constantes do processo.

Manau-Am, 23 de agosto de 2016

Carlos Tiago Garantizado
Diretor de Gestão de Tecnologia da Informação
Matricula Siape 1455484

Carlos Tiago Garantizado
Integrante requisitante