

Anexo 1 - TERMO DE REFERÊNCIA

1 OBJETO

1.1 Contratação de produtos e serviços SAP para atender às necessidades da Agência de Fomento do Estado do Rio de Janeiro S.A. - AgeRio, composta por 2 (dois) lotes, sendo o Lote 1 destinado a contratação de serviços técnicos especializados para sustentação e evolução do **SIGEM**¹ e o Lote 2 destinado a contratação de suporte e manutenção do licenciamento para produtos SAP, conforme condições especificadas neste Termo de Referência.

1.2 O lote 1, **Serviços Técnicos Especializados para Sustentação e Evolução do SIGEM**, será composto pela aquisição dos seguintes serviços:

- I. Serviço de Sustentação (Atendimento de Chamados Diversos e de Manutenção Corretiva, Adaptativa, Legal, Regulatória e Evolutiva de Pequeno Porte – Abaixo de 40 UST)
- II. Serviço de Manutenção Evolutiva (Manutenção Corretiva, Adaptativa, Legal, Regulatória e Evolutiva acima de 40 UST)
- III. Serviço de Treinamento e Reciclagem

1.3 O lote 2, **Produtos SAP**, será composto pela aquisição do serviço:

- I. Serviços de Suporte e Manutenção de Licenças SAP

1.4 A oferta deve ser feita conforme os registros abaixo, existentes no sistema SIGA, que trata os pregões eletrônicos do Estado do Rio de Janeiro:

LOTE	CÓDIGO DO ITEM PRINCIPAL	DESCRIÇÃO DOS ITENS	UNID	QUANT
1	Código do Item: 0349.002.0033 (ID - 155979)	CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS PARA SUSTENTACÃO E EVOLUÇÃO DO SIGEM	SERV	1
2	Código do Item: 0349.002.0034 (ID - 155980)	CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE E MANUTENÇÃO DE LICENÇAS SAP	SERV	1

1.5 O serviço não poderá ser prestado por consórcio pelos seguintes motivos:

1.5.1 Os serviços já foram separados em lotes visando ampliar a competitividade, pois somente um número comparativamente menor de empresas pode vender Serviços de Suporte e Manutenção de Licenças SAP, enquanto que os serviços de Sustentação e Evolução são prestados por maior número de empresas.

1.5.2 A ausência de consórcio não trará prejuízos à competitividade do certame, visto que não envolve questões de alta complexidade ou de relevante vulto, nem que necessitem conectar conhecimentos de diferentes empresas, havendo inúmeras

¹ SIGEM é a referência interna da AgeRio para a composição de produtos SAP usados e parametrizados para a AGÊNCIA.

empresas que, isoladamente, teriam condições de suprir os requisitos de habilitação do edital no tocante à qualificação técnica e econômico-financeira, condições suficientes para a execução de contratos dessa natureza, o que não tornará restrito o universo de possíveis licitantes individuais.

1.5.3 O Lote 1 é formado por serviços comuns de sustentação e evolução de produto que é líder em seu segmento, que é perfeitamente pertinente e compatível para empresas atuantes no ramo licitado.

1.5.4 Existem empresas de pequeno e médio porte atuantes no segmento do Lote 1, às quais, em sua maioria, apresentam o mínimo exigido e podem atender adequadamente uma instalação do porte da AgeRio.

1.5.5 O porte da contratação não justifica o esforço e custo de gerenciamento deste tipo de entidade (consórcio) pela AgeRio, tendo se revelado a experiência anterior nesse modelo de contratação bastante onerosa e com decisões muito lentas por parte do fornecedor.

1.6 O fornecedor poderá subcontratar parte dos serviços a serem executados, desde que previamente analisado e autorizado pela AgeRio, devendo o escopo de atuação de cada pretensão subcontratado estar suficientemente claro para que seja possível a prévia e adequada avaliação pela AGÊNCIA. Na hipótese de subcontratação, deverão ser obrigatoriamente observados os itens 1.6.1, 1.6.2, 1.6.3 e 1.6.4 do presente Termo de Referência.

1.6.1 Caso a contratada opte por subcontratações, ela não só é integralmente responsável pelas subcontratações, como permanece responsável por todo objeto contratado.

1.6.2 A empresa subcontratada deverá atender, em relação ao objeto da subcontratação, todas as exigências de qualificação exigidas do licitante vencedor, especialmente as qualificações técnicas.

1.6.3 É vedada a subcontratação de empresa que tenha participado do procedimento licitatório do qual se originou a contratação.

1.6.4 As empresas deverão garantir que os integrantes de seu corpo técnico executem pessoal e diretamente as obrigações a eles imputadas.

1.7 No caso de falência, descontinuidade de negócios, descontinuidade do produto ou qualquer situação que gere indisponibilidade no serviço de atualização de licença e suporte, caso os códigos-fonte da solução não tenham sido entregues no ato da contratação, fica a Contratada do Lote 2 imediatamente obrigada a fornecê-los à **AgeRio**, sem ônus e em caráter definitivo, mas não exclusivo, para que esta possa manter a solução atualizada e adequada para seu uso;

1.8 Os direitos patrimoniais e autorais de códigos-fonte desenvolvidos por empresas contratadas para o Lote 1, serviço de Sustentação e Evolução do SIGEM, passam a ser propriedade da AgeRio, sem prejuízo da preservação da identificação dos respectivos autores e da responsabilidade técnica a eles atribuída.

2 JUSTIFICATIVA

2.1 Tendo-se em vista que o SIGEM foi adquirido baseado em Pregão (Pregão Eletrônico AgeRio nº 015/2014) realizado com sucesso e já estando implantado e perfeitamente operacional, assim como tendo-se em vista também o Planejamento Estratégico da AgeRio que prevê *Aperfeiçoamento Contínuo* e, no Mapa Estratégico 2018 – 2022 tem declarado na perspectiva de processos o objetivo tornar os *processos mais ágeis e eficientes*, e finalmente, sabendo-se que o produto vem se mostrando adequado e que o vencimento do atual contrato de sustentação se aproxima, resolveu a AgeRio elaborar esse Termo de Referência para contratação dos serviços acima descritos e melhor detalhados no corpo deste Termo.

3 PRAZO DE VIGÊNCIA

3.1 O prazo de vigência do contrato será de 36 (trinta e seis) meses, contados a partir de 06/04/2019, desde que posterior à data de publicação do extrato deste instrumento no D.O.E.R.J., valendo a data de publicação do extrato como termo inicial de vigência, caso posterior à data convencionada nesta cláusula.

3.2 As eventuais prorrogações poderão abranger os dois lotes ou apenas um deles, assim como abranger os três serviços descritos no lote 1 neste documento ou apenas parte deles, a critério da AgeRio.

3.2.1 Os serviços do lote 1 poderão ser prorrogados por períodos distintos.

3.2.2 Para a prorrogação do serviço de Manutenção Evolutiva, o limite de Unidades de Serviço Técnico - USTs contratado deverá ser ajustado de forma proporcional aos meses de prorrogação considerando-se o limite máximo indicado no item 7.2.1 deste Termo de Referência, dividido por 36 meses e multiplicado pelo número de meses prorrogados.

3.3 O prazo contratual poderá ser prorrogado, observando-se o limite previsto no artigo 107 do Regulamento de Licitações da AgeRio, desde que a proposta da CONTRATADA seja comprovadamente mais vantajosa para a AgeRio.

4 CONTEXTUALIZAÇÃO SOBRE O MOMENTO DA AGERIO

4.1 A AgeRio

4.1.1 AgeRio foi criada pelo Decreto Estadual nº 32.376, de 12/12/2002. É uma sociedade de economia mista, vinculada à Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico e Geração de Emprego e Renda, e seu principal objetivo é fomentar, por meio de soluções financeiras, o desenvolvimento sustentável do Estado do Rio de Janeiro, com excelência na prestação de serviços.

4.1.2 Por meio de recursos próprios; de repasses de linhas de crédito do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES), da Caixa Econômica Federal (FGTS) e da Financiadora de Estudos e Projetos - Finep (Inovacred); ou de fundos de fomento, a **AgeRio** investe em projetos de todos os portes, da micro à grande empresa, financiando também iniciativas dos municípios do Estado do Rio de Janeiro e microcrédito produtivo orientado, contribuindo para a geração de emprego e renda, e para o aumento da qualidade de vida dos cidadãos fluminenses.

4.1.3 Nossos produtos vão desde o crédito mínimo de R\$ 300,00 para os microempreendedores até financiamentos robustos para grandes empresas e investimentos em pesquisa e desenvolvimento.

4.1.4 Para o setor privado temos produtos para Investimento Fixo e Misto, Máquinas e Equipamentos, Capital de Giro, Franquias, Inovação e Eficiência Energética.

4.1.5 Para o setor público temos um elenco variado de produtos para modernização administrativa e de infraestrutura de todos os municípios fluminenses.

4.1.6 Com a área de Renda Variável (participações societárias), focada em áreas estratégicas como tecnologia da informação, pesquisa e desenvolvimento em biotecnologia e economia criativa, configura-se um portfólio completo.

4.1.7 A **AgeRio** tem um olhar com foco nas vocações de cada parte do nosso estado. Mais do que qualquer outra instituição financeira no mercado, conhecemos profundamente cada necessidade do Rio de Janeiro.

4.2 PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (PDTI) E PETI – PLANO ESTRATÉGICO DE TI

4.2.1 O planejamento estratégico de 2013 da **AgeRio** previa em seus projetos estratégicos a elaboração de um Plano Diretor de Tecnologia da Informação, tendo sido contratada para esse fim a Fundação Padre Leonel Franca, da Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, através de seu Laboratório de Engenharia de Software.

4.2.2 No ano primeiro semestre de 2014 foi elaborado o Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) que definiu a estratégia de TI para suportar a estratégia de negócio e crescimento da **AgeRio**. No PDTI foram identificadas várias iniciativas, e muitas delas sendo estruturadas em projetos, sendo resultado de um deles a licitação que resultou na contratação do SIGEM.

4.2.3 Naquele trabalho, recentemente (2018) atualizado em novo PETI – Plano Estratégico de TI, também foram definidas várias diretrizes técnicas, e algumas delas influenciam diretamente no escopo deste OBJETO, e serão refletidas no Anexo 1-A – Definições de Arquitetura.

4.3 MÓDULOS E PRODUTOS SAP CONTRATADOS E SERVEM DE BASE AO SIGEM

4.3.1 Os produtos que foram entregues pelos contratados para implantação do SIGEM e que devem ser objeto de atualização e suporte são os que se seguem:

Product ID	Product Description	Target Quantity	Sales Unit (in block of / Metric)
ERP_PACKAGE	SAP ERP Foundation Starter	1	1 SAP ERP Foundation Starter
7003012	SAP Professional User	5	2 SAP ERP Professional User
7003233	ERP Component for ERP Package	1	
7008396	Entreprise Suporte Partner Edge	1	Contact Price
7003013	SAP Developer User	2	1 SAP Developer User
7003012	SAP Professional User	70	1 SAP Professional User
7017377	SAP Project User	90	1 SAP Project User
7016968	SAP Treas a Fin Risk Mgmt, treas & risk	3	300.000.000 BRL Revenues
7017273	SAP Portifolio and Project Management	1	75.000.000 BRL Revenues and Expenses
7015920	SAP Process Orcherstration	2	1 Cores
7017298	SAP Idendity Management	3	100 Users
7017299	SAP Single Sign-on	4	50 users
7017688	SAP Business Objects BI Suite (user)	51	1 user
7009798	Enterprise Supp. PE SAP Bus Obj Portfolio	1	Contract Price
7017727	SAP Plan & Cons, SAP NW (BPC) Professional	18	1 user
7017586	SAP Elect Inv f. Brazil (NFE-InBound)	33	1.560.000 BRL Spend Volumes
7017587	SAP Elect Inv f. Brazil (NFE-OutBound)	20	23.400.000 BRL Revenues
7011740	SAP WPB Producer	4	1 Users
7011742	SAP WPB Navigator	165	1 Users
7011744	SAP WPB Enterprise Edition	165	1 Users
7018066	SAP HANA, RT ed Applic & BW-new/subsq	1	HSAV
7018105	S/4HANA Foundation - Promotion	1	1 Flat Fee

5 CONTEXTUALIZAÇÃO (GERAL E SIMPLIFICADA) DE PROCESSOS

5.1 Contabilidade Geral

5.1.1 Estrutura Organizacional de Empresas

- AG01 – Agência de Fomento RJ
- 2261 – FREMF (FUNDO DE RECUPERACAO ECONOMICA MUNICIPIOS FLUMINENSES)
- 2262 – FEMPO (FUNDO DE MICROCREDITO PARA EMPREENDEDORES DAS COMUNIDADES PACIFICADS DO ESTADO RJ)

5.1.2 Plano de Contas

- COSI - PLANO DE CONTAS COSIF – AGERIO
- FUND - PLANO DE CONTAS DAS EMPRESAS FREMF E FEMPO

5.1.3 Moedas

- BRL e USD

5.1.4 Empresa AG01 - Funcionalidades

- Manutenção dos dados mestres (Plano de Contas, Estrutura do Balanço e Conta Contábil);
- Lançamentos contábeis automáticos e manuais;
- Lançamentos contábeis integrados diariamente do Sistema de Crédito (*Interface* PI/ ABAP/ Banco de Dados SQL);
- Lançamentos contábeis da Folha de Pagamento integrados no final do mês (*Interface* PI/ ABAP/ Banco de Dados SQL);
- Lançamentos Periódicos;

- Fechamento Mensal;
- Envio CADOC 4010 e 4016 para o Banco Central (Transação Z);
- Fechamento Semestral com o processo de encerramento das contas de resultado;
- Demonstrações Financeiras, Balanços e Balancetes (Além das transações standard temos 18 Relatórios Z);
- Fechamento Anual.

5.2 Contabilidade Auxiliar – Fiscal

5.2.1 Empresa AG01 - Funcionalidades

- Registro dos documentos fiscais (MIRO)
- Conciliação da conta EM/EF;
- Conciliação das demais contas transitórias;

Solução Fiscal Z: ZITGSYS

- Apuração dos impostos;
- Geração das guias;
- PROBAN (futura obrigação DES-IF);
- EFD (Escrituração Fiscal Digital);
- ECD (Escrituração Contábil Digital);
- ECF (Escrituração Contábil Fiscal);
- DCTF;
- DIRF;
- REINF (nova transação Z com comunicação com a Receita);
- Apuração do IR e CSLL (nova transação Z);
- Confronto do IR E CSLL a pagar no mês (nova transação Z).

5.3 Contabilidade Auxiliar – Contas a Pagar

5.3.1 Empresa AG01 - Funcionalidades

- Grupo de Contas de Fornecedores;
 - G001 Fornecedor PJ (nacional)
 - G002 Fornecedor Estrangeiro
 - G003 Fornecedor Pessoa Física
 - G004 Governo
 - G005 Funcionário
- Manutenção dos dados mestres (Fornecedor e Banco);
- Cadastro de fornecedor integrado do Sistema de Crédito (Interface PI/ ABAP/ Banco de Dados SQL) quando realizado um financiamento para o cliente;

- Workflow para aprovação dos pagamentos;
- Entradas automáticas das compras realizadas por pedidos;
- Entradas manuais para pagamentos de contas de consumo, despesas de cartórios ou lançamentos de diária (FV60, FBV0);
- Entradas manuais para pagamentos dos repasses: FUNDES, FREMF, FEMPO e CODIN (FB60)
- Entradas de pagamentos de liberação (financiamento de crédito para cliente) integradas do Sistema de Crédito (Interface PI/ ABAP/ Banco de Dados SQL);
- Entradas de pagamentos de impostos gerados pela solução fiscal ZITGSYS;
- Importação dos extratos (Bradesco);
- Geração de Arquivos de Remessa Pagamento Automático;
- Pagamentos Manuais;
- Transferências bancárias entre as contas correntes do CNPJ da AgeRio (RVND e F111);
- Conciliação das contas contábeis transitórias de banco;
- Lançamento manual de extrato (Demais bancos);
- Estornos e anulação de compensação;
- Lançamento das despesas no caixinha;
- Possibilitar a aplicação de desconto ou calcular o valor referente a multa;
- Adiantamento para fornecedor.

5.4 Contabilidade Auxiliar – Contas a Receber

5.4.1 Empresa AG01 - Funcionalidades

- Grupo de Contas de Clientes;
 - G001 Nacional P. Jurídica
 - G002 Estrangeiro
 - G003 Nacional P. Física
 - G004 Governo
- Manutenção dos dados mestres do Cliente;
- Entrada manual de fatura;
- Baixa manual do recebimento.

A funcionalidade de Contas a Receber existe exclusivamente no Sistema de Crédito, não foi migrado para o SIGEM (SAP), porque somos uma instituição bancária que só recebe pagamento dos financiamentos concedidos.

Os lançamentos que são realizados diretamente no SIGEM (SAP) são referentes à devolução de cliente e dos valores recebidos no BNDES a título de repasse do PSI, Comissão FEMPO e os futuros recebimentos por serviços prestados de Engenharia.

5.5 Contabilidade Auxiliar – Imobilizados

5.5.1 Empresa AG01 - Funcionalidades

- Manutenção das classes de imobilizado;
- Manutenção dos dados mestres dos imobilizados;

- Manutenção das áreas de avaliação (Fiscal e Contábil);
- Cálculo de depreciação/ amortização;
- Baixas de Imobilizado;
- Inventário manual;
- Encerramento anual;
- A depreciação/amortização atendendo as premissas Cartas Circulares do BACEN e a SRF (em desenvolvimento).

5.6 Controlling

5.6.1 Empresa AG01 - Funcionalidades

- Manutenção dos dados mestres;
- Contabilidade de Centros de Custo;
- Contabilidade de Centros de Lucro;
- Ciclos de Distribuição;
- Ordem interna;
- Desenvolvimento de regra para preenchimento do centro de custo DUMMY;
- Apuração do Resultado (código Z).

5.7 Orçamento

5.7.1 Empresa AG01 - Funcionalidades

- Manutenção dos dados mestres;
- Importação do Orçamento (planilha);
- Controle Orçamentário;
- Manutenção do Orçamento;
- Transporte do Orçamento (transferências, suplementação ou restituição);
- Relatórios Financeiros (Além das transações standard temos 5 Relatórios Z).

5.8 TRM

5.8.1 Empresa AG01 - Funcionalidades

- Manutenção dos dados mestres;
- Registros de resgates e aplicações (FTR_create, FTR_edit, TBB1 e TPM1);
- Consulta dos registros de resgates e aplicações (TPM40);
- Reclassificação contábil de acordo com regra do BACEN (código Z);
- Fluxo de Caixa (transações Z).

5.9 Gestão de Compras

5.9.1 Estrutura Organizacional

- Organização de Compras AG01;
- Grupo de Compradores AG1;

- Grupo de Mercadoria AG01;
- Centro AG01;
- Depósito AG01;
- Tipos de Contratos:
 - ZARP - Ata de Registro de Preços (ARP)
 - ZDBV - Dispensa baixo valor
 - ZDEM - Dispensa emergencial
 - ZDIO - Dispensa outros
 - ZINE - Inexigibilidade
 - ZCON - Concorrência
 - ZTOP - Tomada de Preços
 - ZCOV - Convite
 - ZCOC - Concurso
 - ZLEI - Leilão
 - ZPRE - Pregão Eletrônico
 - ZPRP - Pregão Presencial
- Estratégia de liberação;
- Tipos de Pedidos:
 - ZARP - Ata de Registro de Preços (ARP)
 - ZDBV - Dispensa baixo valor
 - ZDEM - Dispensa emergencial
 - ZDIO - Dispensa outros
 - ZINE - Inexigibilidade
 - ZCON - Concorrência
 - ZTOP - Tomada de Preços
 - ZCOV - Convite
 - ZCOC - Concurso
 - ZLEI - Leilão
 - ZPRE - Pregão Eletrônico
 - ZPRP - Pregão Presencial
 - ZCTR - Origem Contrato

A criação dos contratos é centralizada em uma única área e a criação dos pedidos é descentralizada.

Por definição as áreas só devem utilizar o tipo de pedido ZCTR porque ele exige o número de um contrato e não passa por uma estratégia de liberação.

Quando utilizado um tipo de pedido diferente do ZCTR o mesmo cairá na estratégia de liberação.

- Tipos de Requisição: Foram criados os mesmos tipos de requisição de compra dos pedidos. Todas as requisições passam pela estratégia de liberação criada;
- Tipo de Material utilizado: HIBE (somente material de consumo);
- Cadastro de Serviços;
- Classe de Avaliação de Materiais e Serviços;

5.9.2 Empresa AG01 - Funcionalidades

- Cadastro de Materiais de consumo;
- Cadastro de Serviços;
- Criação de requisições de compra;

- Solicitação de cotações;
- Criação dos contratos;
- Criação dos pedidos com origem nos contratos;
- Compra de material de consumo, de imobilizado ou serviço;
- Recebimento do material/ imobilizado (MIGO);
- Aceite do serviço (ML81N).

As empresas 2261 e 2262 recebem apenas lançamentos contábeis via interface do sistema de crédito. A contabilidade faz as devidas conciliações e lançamentos manuais.

6 CONTEXTUALIZAÇÃO DESTE TERMO DE REFERÊNCIA

6.1 Anexo 1-A – Definições de Arquitetura

6.1.1 Anexo que objetiva informar os Licitantes sobre a Arquitetura de TI da **AgeRio**, para contextualizar as interfaces entre os sistemas.

6.2 Anexo 1-B – Habilitação Técnica e Habilitação Econômico-Financeira

6.2.1 Anexo que objetiva informar os Licitantes sobre como se dará o processo de validação das exigências de qualificação técnica dos licitantes, atestados e documentos a serem apresentados e outras ações que visam garantir que a empresa a ser contratada efetivamente possa atender aos requisitos deste Termo de Referência.

6.3 Anexo 1-C – Planilha de Metrificação de Manutenção SIGEM

6.3.1 Anexo em formato Excel que objetiva informar aos licitantes qual o método para precificar manutenções evolutivas.

6.4 Anexo 1-D – Proposta de Preços Detalhada

6.4.1 Anexo que objetiva permitir aos licitantes apresentar o detalhamento de sua proposta relativamente aos valores referentes aos serviços na entrega dos documentos.

6.5 Anexo 1-E – Glossário

6.5.1 Anexo que objetiva dar definições (válidas apenas para este certame) a termos utilizados ao longo deste documento, esclarecendo pontos que podem suscitar dúvidas.

6.6 Anexo 1-F – Prova de Conceito Para Contratação do Lote 1

6.6.1 Anexo que objetiva dar informações sobre a prova de conceito e diligências que serão realizadas para que o licitante vencedor da etapa de preços possam demonstrar de forma inequívoca a aderência das suas soluções às necessidades da **AgeRio**.

6.7 Anexo 1-G – Lista de Chamados dos Últimos 24 meses

6.7.1 Anexo que objetiva dar informações sobre os chamados realizados no período de outubro de 2016 a setembro de 2018 (últimos 24 meses disponíveis à época da elaboração deste Termo de Referência). É apresentado em PDF e em Planilha Excel, com conteúdos idênticos.

6.8 Anexo 1-H – Formulário de Avaliação Serviço de Treinamento e Reciclagem

6.8.1 Anexo que objetiva dar detalhes de como os treinamentos serão avaliados pelos participantes.

7 DETALHAMENTO DO LOTE 1 - SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS PARA SUSTENTAÇÃO E EVOLUÇÃO DO SIGEM

7.1 Serviço de Sustentação (Chamados Diversos e de Manutenção Corretiva, Adaptativa, Legal, Regulatória e Evolutiva de Pequeno Porte – Até 40 UST)

7.1.1 Para descrição de cada tipo de manutenção vide Anexo 1-G – Glossário.

7.1.2 As operações devem ser prestadas remotamente, podendo o CONTRATADO, a seu critério, enviar técnicos em casos especiais à AgeRio, caso considere essa forma de atuação mais adequada para resolução de algum chamado. A solicitação de que os profissionais trabalhem nas dependências da AgeRio deve ser previamente avisada.

7.1.3 Lista não exaustiva dos tipos de chamados:

7.1.3.1 Orientações técnicas e sugestões de melhorias e atividades de transmissão de conhecimento;

7.1.3.2 Resolução de incidente, falha ou erro de sistema ou infraestrutura, incluindo a execução de tarefas de BASIS, análise e correção por meio de funcionalidade standard ou desenvolvimento customizado (“código Z”);

7.1.3.3 Configurações BASIS nos módulos SAP do SIGEM listados neste documento;

7.1.3.4 Manutenções evolutivas e corretivas de pequeno porte (construção em até 40 USTs), por meio de configuração e/ou desenvolvimento;

7.1.3.5 Execução de tarefas roteirizadas, tais como inclusão e alteração de parâmetros nos módulos do ECC, alteração de estrutura organizacional e cargos, realização de checklists periódicos/diários, execução de backups, restores e snapshots, cópia de dados, refresh de ambiente, ações de administração de banco de dados MS-SQLServer relativo ao ambiente SAP da AgeRio, dentre outras;

7.1.3.6 Preenchimento de dados-mestres, parâmetros, dados de instâncias e tabelas e outros;

7.1.3.7 Atividades de housekeeping, gerenciamento de jobs e spool de impressão no SAP;

7.1.3.8 Configuração de RFCs - Remote Function Call, atualização e cópia de clients;

7.1.3.9 Ajustes, otimizações e ações operacionais no ambiente SIGEM-SAP da AgeRio, incluindo execução de tarefas de BASIS, como aplicação de notas, tuning (otimização), análise de desempenho (performance), reorganização de base de dados, arquivamento de dados, upgrade de versão de componentes de infraestrutura, dentre outras.

7.1.4 Os chamados só podem ser abertos pela área de TI da AgeRio, que recebe e trata chamados internos, repassando-os à CONTRATADA somente após análise preliminar.

7.1.5 O Serviço de Sustentação, conceito esse também conhecido no mercado como AMS (Application Management Services), deverão garantir que qualquer incidente (funcional ou não funcional) no ambiente de produção seja resolvido dentro do seguinte Acordo de Níveis de Serviços – ANS (SLA).

7.1.6 O tempo do SLA passa a contar a partir do registro do chamado (R) no sistema de registro de chamados que deve ser disponibilizada pela contratada.

7.1.6.1 O SLA de manutenções corretivas deve ser atendido conforme a tabela abaixo:

Nível de Severidade	Meta SLA	Descontos na Fatura Mensal
Crítico	90%	= Valor Mensal x ((Meta SLA – Medição) x 2)
Alto	90%	= Valor Mensal x (Meta SLA – Medição)
Médio	85%	= Valor Mensal x (Meta SLA – Medição)
Baixo	80%	= Valor Mensal x (Meta SLA – Medição)
Manutenção	80%	= Valor Mensal x (Meta SLA – Medição)

Onde:

- O “Nível de Severidade” é definido segundo os parâmetros da tabela constante do item 7.1.10.3.
- A “Medição” é definida como a quantidade de incidentes resolvidos nos tempos da Tabela de Nível de Severidade e SLA’s associados, mais à frente descrita, dividido pela quantidade total de incidentes, expressa sob a forma de percentagem.
- “Valor mensal” é o pagamento mensal contratado para o **Serviço de Sustentação**.

7.1.7 Mensalmente deverá ser entregue relatório de registros de chamados com as medições de atendimento para avaliação das penalidades. Será aceito relatório elaborado em planilha eletrônica durante os três primeiros meses de prestação de serviços, sendo depois requerida a disponibilização de relatório oriundo do sistema de registro de chamados oferecido pela empresa.

7.1.8 O desconto só se aplica quando a medição do SLA for abaixo da meta definida.

7.1.9 Durante os primeiros três meses de operação os descontos financeiros referentes ao descumprimento dos SLA’s do Serviço de Manutenção Corretiva, Adaptativa, Legal e Regulatória não serão aplicados (mas o cumprimento dos SLA’s deve ser apurado e apresentado) por se tratar de um período de estabilização do

fornecedor, porém, notando-se que o serviço não converge para seus objetivos, podem ser aplicada multas, como em qualquer item contratual.

7.1.10 O Serviço de Sustentação deverá iniciar atendimento a chamados realizados no horário comercial, entendido período entre 9:00h e 18:00h de dias úteis, entendidos como os dias em que há expediente na AgeRio. Chamados realizados fora deste horário deverão iniciar sua contagem de tempo de atendimento no início do primeiro horário comercial subsequente.

7.1.10.1 Isto significa que no caso de chamados críticos realizados antes de 18h deverá haver resposta no mesmo dia, conforme se notará na tabela abaixo, mas nos demais casos isso não se aplica.

7.1.10.2 O desconto total por descumprimento de SLAs não pode ultrapassar a 25% (vinte e cinco por cento) do valor mensal do Serviço de Sustentação.

7.1.10.3 Acordo de nível de serviço (SLA) do Serviço de Sustentação deve ser atendido conforme Tabela SLA adiante descrita, em que “R” deve ser entendido como a hora em que o chamado é recebido pela CONTRATADA:

Tabela de Nível de Severidade e SLA's associados

Nível de Severidade	Impacto no Negócio	Prazo máximo para iniciar o atendimento	Prazo máximo para solução de contorno	Prazo máximo para solução da causa raiz
Crítico	Os usuários não conseguem acessar ou utilizar produtivamente o SIGEM, por falha em sua(s) funcionalidade(s), com impacto nos negócios da AgeRio pela indisponibilidade de um processo crítico (processos críticos: Gestão de Recursos Próprios, Contas a Pagar e Receber, Conciliação Bancária, Gestão Contábil, Gestão Fiscal ou processos que possuam prazos mandatórios – legais, normativos, regulatórios ou fiscais para entrega de documentos/arquivos).	R + 2 (duas) horas corridas	R + 4 (quatro) horas corridas	R + 6 (seis) horas úteis
Alto	Os usuários não conseguem acessar ou utilizar integralmente o SIGEM, por falha em sua(s) funcionalidade(s). O problema causa grave perda do potencial operacional do SIGEM, mas é possível aguardar para que seja resolvido no próximo dia útil.	R + 2 (duas) horas úteis	R + 6 (seis) horas úteis	R + 8 (oito) horas úteis
Médio	Há falha(s) em funcionalidade(s) do SIGEM, porém ainda não afeta(m) fortemente os usuários finais e ainda não traz (em) impacto significativo aos negócios da AgeRio por ser possível estabelecer controles manuais temporariamente.	R + 4 (quatro) horas úteis	R + 16 (dezesesseis) horas úteis	R + 24 (vinte e quatro) horas úteis
Baixo	O chamado não se refere à perda de funcionalidades do SIGEM, não impactando sua operação. Os chamados podem ser pedidos de informações, ou esclarecimentos relativos ao funcionamento/funcionalidade do SIGEM ou orientação com eventual acompanhamento técnico para atividades a serem realizadas pela equipe técnica da área de TI da AgeRio, como aplicação de notas ou atualizações de componentes do ambiente. Neste último caso o “prazo máximo para a solução de contorno” deve ser entendido como “prazo para apresentar plano” para atender às necessidades.	R + 8 (oito) horas úteis	R + 16 (dezesesseis) horas úteis	R + 90 (quarenta e quatro) horas úteis
Manutenção de pequeno porte	O chamado trata de ajustes através de parametrização ou manutenções de pequeno porte a serem realizadas baseadas em mini-especificações, legais, regulatórias ou evolutivas. Neste caso o prazo máximo para a solução de contorno deve ser entendido como prazo para apresentar parecer justificado sobre a viabilidade ou inviabilidade de realizar a tarefa dentro do esforço máximo de 40 USTs. Chamados considerados inviáveis não serão contabilizados para atingimento da franquia.	R + 10 (dez) horas úteis	R + 16 (dezesesseis) horas úteis	R + 90 (noventa) horas úteis

7.1.11 FRANQUIA DE CHAMADOS

7.1.11.1 A Contratada executará o serviço de Atendimento de Chamados conforme uma franquia mensal de chamados estabelecida pela AgeRio para vigorar por um período trimestral.

7.1.11.2 Cada franquia determinará uma quantidade referência de chamados por mês, considerando uma tolerância de 10% (dez por cento), arredondada para cima.

7.1.11.3 Chamados abertos além da tolerância deverão ser atendidos somente no mês seguinte.

7.1.11.4 A franquia mínima mensal será de 4 (quatro) chamados.

7.1.11.5 A franquia máxima mensal será de 20 (vinte) chamados.

7.1.11.6 A franquia inicial mensal será de 8 (oito) chamados, baseado na média de consumo dos últimos 12 meses, arredondada para baixo.

7.1.11.7 Os chamados efetuados junto ao atual fornecedor poderão ser consultados no anexo 1-G Lista de Chamados dos Últimos 24 meses.

7.1.11.8 A cada trimestre de prestação do serviço, em reunião com o preposto da Contratada, a AgeRio analisará o consumo efetivo de chamados. A franquia vigente poderá, então, ser revista pela AgeRio, visando adequá-la às suas necessidades para o ciclo subsequente de 3 (três) meses, levando em conta inclusive demandas pontuais que podem estar previstas.

7.1.12 Estratégia de Transição

7.1.12.1 A estratégia está dividida em três etapas, onde a primeira etapa visa garantir a continuidade da sustentação existente no contrato atual, e a segunda etapa visa implementar melhorias e a terceira repassar conhecimento a outra empresa ou à própria **AgeRio** no caso de ao final do contrato não haver renovação.

Etapa 1 - Treinamento dos profissionais da nova CONTRATADA pelos profissionais da atual contratada ocorrerá em um período de 40 horas, em cinco dias úteis, em local acertado pelas partes, mas sendo os custos de deslocamentos eventualmente necessários (Passagens, estadias, etc.) custeados pela nova contratada. Nesse período toda a documentação deverá ser repassada pela atual contratada à nova contratada. Estes custos não serão reembolsados, devendo estar incluídos no total da proposta. A **AgeRio** é baseada na cidade do Rio de Janeiro e a atual contratada em Porto Alegre.

Etapa 2 - Proposta de melhorias nos processos e forma de atuação podem ser elencadas pelas partes, durante o período de isenção dos descontos referentes aos SLA's, devendo todos os processos estar estáveis e ajustados nesse período.

Etapa 3 – Caso não haja renovação contratual ao final do período de vigência deste contrato, a empresa CONTRATADA deverá ministrar treinamento para sua sucessora em um período de 40 horas, em cinco dias úteis, em local acertado pelas partes, mas sendo os custos de deslocamentos eventualmente necessários (Passagens, estadias, etc.) custeados pela empresa sucessora. Nesse período toda a documentação deverá ser repassada pela nova contratada à sucessora.

7.2 Serviço de Manutenção Evolutiva

7.2.1 O desenvolvimento de demandas evolutivas no ambiente está limitado a 6.000 (seis mil) unidades de serviço técnico (UST's) durante a vigência do Contrato.

7.2.2 Uma UST pode ser considerada como equivalente a um homem-hora de esforço. Para cálculo do valor da UST devem-se levar em conta todos os profissionais envolvidos tipicamente em um processo de manutenção ou desenvolvimento de solução.

7.2.3 A quantidade de USTs referida acima constitui uma previsão de consumo de três anos para o serviço de desenvolvimento de demandas evolutivas, não havendo obrigatoriedade para a AgeRio quanto à solicitação de demandas e consequente consumo de tais horas. A estimativa é baseada em critérios de projeção de esforços, principalmente manutenções legais e regulatórias de maior porte, assim como eventual implantação de controle por IFRS.

7.2.4 As demandas serão solicitadas através de Ordens de Serviço – OSs, que deverão pormenorizar os serviços a serem executados, de modo que permitam a exata compreensão das evoluções que estão sendo implementadas, considerando as especificações contidas na contratação original.

7.2.5 A AgeRio solicitará À CONTRATADA a elaboração de Proposta, com a devida metrificação em UST, para uma Ordem de Serviço (OS), com, pelo menos, 10 (dez) dias úteis de antecedência para o início da etapa de Especificação. Este prazo poderá ser alterado pela AgeRio, mediante concordância da Contratada.

7.2.6 A Contratada deverá apresentar uma Proposta de atendimento, em até 5 (cinco) dias úteis, estimando o produto da Ordem de Serviço em UST, conforme a metodologia de metrificação de Manutenções Evolutivas (Anexo 1C):

- (a) Decompor o escopo da OS em itens que serão criados ou modificados, devidamente quantificados;
- (b) Verificar a complexidade de cada item a ser desenvolvido ou configurado, que varia em uma escala de cinco níveis: “muito simples”, “simples”, “médio”, “complexo” e “muito complexo”, conforme previsto no Anexo 1C;
- (c) Somar o valor em UST de cada item, obtendo a quantidade total de UST da OS, incluindo todas as etapas desde a etapa de Proposta até a etapa de Entrega, conforme Tabela abaixo *Estimativa de UST em Etapas*;
- (d) Verificar quais etapas serão executadas pela Contratada. A AgeRio se reserva o direito de executar algumas etapas, se tiver disponibilidade para essa ação. Havendo alguma etapa que não será executada pela Contratada, as USTs relativas a tal etapa devem ser descontadas do total da OS, conforme previsto no Anexo 1C.

7.2.7 Tabela – Estimativa de UST em Etapas*

Etapa	Percentual da etapa
Proposta	4,0%
Especificação	42,0%
Construção	36,8%
Entrega	17,2%
Total	100,0%

7.2.8 A AGERIO revisará cada proposta de atendimento, podendo solicitar alterações ou rejeitá-las. Propostas rejeitadas não serão remuneradas.

7.2.9 Caso aceita a proposta de OS, a AgeRio autorizará o início da execução da OS.

7.2.10 Caso a Contratada não tenha disponibilidade para iniciar a OS solicitada pela AgeRio, dentro do prazo solicitado, ela estará sujeita a eventuais penalidades por descumprimento contratual.

7.2.11 Na hipótese de uma OS não ter sido iniciada em até 25 dias a partir da data de início apontada pela AgeRio, considerar-se-á que a Contratada se recusou a executar a OS, podendo ser penalizada por descumprimento contratual mais grave.

7.2.12 A OS poderá ser demandada novamente pela AGERIO, com nova data de início, a critério do AGERIO, sem eximir a Contratada de eventual penalidade.

7.2.13 Deverão constar, minimamente, das Ordens de Serviço:

7.2.13.1 Escopo da OS (Preenchimento AgeRio);

7.2.13.2 Data de início para a OS (Preenchimento AgeRio);

7.2.13.3 Produto (Preenchimento AgeRio);

7.2.13.4 Quantitativo de UST (Preenchimento do Fornecedor);

7.2.13.5 Prazo de entrega (Preenchimento do Fornecedor);

7.2.13.6 Critérios de recebimento (Preenchimento AgeRio).

7.2.14 O prazo máximo para a entrega final será dado em dias úteis considerando o número de USTs dividido por 8, arredondado para cima.

Por exemplo, se uma OS for metrificada em 460 UST, o prazo máximo deverá ser de 58 dias úteis ($460/8=57,5 \rightarrow 58$).

7.2.15 Para fins de apuração de SLAs, não serão computados os tempos que dependam de ação por parte da AgeRio ou de terceiros que impeçam a Contratada de dar continuidade à execução da OS.

7.2.16 A execução da OS deverá contemplar as seguintes etapas:

7.2.17 Proposta: elaborar proposta de atendimento da OS, conforme descrito no item 4.3, de acordo com a metodologia de metrificação de demandas (Anexo 1C);

7.2.18 Especificação: realizar levantamento de requisitos; realizar entrevistas; elaborar e/ou revisar especificações funcionais e técnicas; detalhar solução a ser adotada, optando preferencialmente por soluções standard SAP via parametrização, qualquer customização (“código Z”) precisará ter a anuência da AgeRio; estimar os impactos das alterações nos demais processos envolvidos, funcionalidades do sistema, interfaces e jobs; identificar novos perfis ou alterações de perfis de acesso já existentes; elaborar o planejamento de cenários de teste; elaborar documentação de procedimentos, configurações e outros mais que sejam pertinentes.

7.2.19 Construção: parametrizar, ajustar configurações, e/ou desenvolver, caso necessário, customizando a solução SAP para atender as necessidades da AgeRio, de acordo com as especificações funcionais e técnicas e tendo como premissa dar preferência a soluções standard; preparar e executar os testes unitários; preparar e executar os testes integrados garantindo a qualidade das funcionalidades e integridade do sistema; identificar, analisar e corrigir possíveis erros e não-conformidades; entregar a documentação atualizada e as evidências de testes; elaborar o planejamento da homologação, preparar as orientações para montagem do ambiente de homologação. A implantação em homologação será executada pela equipe da AgeRio.

7.2.20 Entrega: acompanhar as atividades de homologação, garantindo a qualidade das funcionalidades e integridade do sistema. Identificar, analisar e corrigir possíveis erros e não-conformidades. Entregar a documentação atualizada incluindo aceite do usuário do AGERIO para os testes no ambiente de homologação; elaborar plano de treinamento e manuais sempre que houver demandas que afetem, removam ou criem funcionalidades ou processos, ou por solicitação da AGERIO; preparar o ambiente a ser utilizado no treinamento, realizar a transferência de conhecimento para os funcionais de TI da AGERIO e executar o treinamento dos usuários finais considerando todo o processo; elaborar o plano de implantação em produção indicando as requests, cargas, procedimentos, agendamento de tarefas (schedule de jobs) e outros itens referentes à solução. A implantação será executada pela equipe da AGERIO.

7.2.21 É facultado à AgeRio executar quaisquer etapas listadas no item 7.2.7 (Tabela – Estimativa de UST em Etapas) no lugar da Contratada, a seu critério. Neste caso, a Contratada não será remunerada pelas etapas executadas pela AGERIO.

7.2.22 Ao final de cada etapa, a Contratada deverá reavaliar a metrificação e, em caso de alteração, apresentar justificativa à AgeRio que fará sua análise e decidirá como proceder.

7.2.23 A Contratada poderá solicitar à AGERIO que permita o faturamento da OS de maneira parcial, a cada etapa finalizada, de modo a serem remuneradas separadamente, conforme a distribuição da Tabela – Estimativa de UST em Etapas.

7.2.24 A AGERIO avaliará, OS a OS, e poderá autorizar ou não o faturamento parcial.

7.2.25 Ao final da Etapa de Entrega, os valores referentes às etapas anteriores devem ser revisados, podendo resultar em saldo positivo ou negativo, a ser ajustado no total da fatura, mas qualquer divergência a maior ou menor já deve estar previamente apontada pela CONTRATADA ao final de cada fase.

7.2.26 Caso a AGERIO cancele uma Ordem de Serviço, a Contratada será remunerada apenas pelas Etapas concluídas e aceitas pela AGERIO, devidamente mensurada em UST.

7.2.27 A cada etapa, a AGERIO revisará o produto entregue e poderá solicitar ajustes, em caso de erros e não-conformidades, ou rejeitá-lo, caso não atenda aos critérios de aceitação.

7.2.28 A Contratada deverá acordar com a AGERIO a nova data de entrega, se a OS não for cancelada. Por padrão, será adotado o prazo de 5 (cinco) dias úteis, embora possa ser acordado outro prazo entre a AGERIO e a Contratada.

7.2.29 Caso a Contratada não efetue os ajustes dentro do prazo acordado, estará automaticamente sujeita ao desconto de 0,5% (meio por cento) do valor de cada OS, por dia útil de atraso na sua entrega, limitado a 25% do valor total da OS, em referência aos prazos dispostos inicialmente e que não tenham sido causadas pela AgeRio.

7.2.30 A concessão de prazo para ajustes não impede a instauração de procedimento punitivo para eventual aplicação de penalidade.

7.2.31 Caso todos os produtos/entregas tenham sido feitos e aceitos deve ser emitido Termo de Aceite pela CONTRATADA, conforme modelo a ser acordado pelas partes, que será assinado por representantes da AgeRio (Fiscais do Contrato) em um prazo padrão de 5 dias úteis, podendo a AgeRio avisar sobre necessidade de prazos adicionais em função de complexidade ou extensão dos itens a serem atestados, e pelo Preposto da Contratada ou outra pessoa por ele designada.

7.2.32 Só após a assinatura da AgeRio no Termo de Aceite fica autorizada a emissão de Nota Fiscal que contemple esses serviços.

7.2.33 Cada licitante terá sua metodologia de construção da solução, mas para garantir que as boas práticas sejam respeitadas, a AgeRio define um framework básico mínimo, que pode ser expandido pela contratada conforme sua necessidade.

7.2.33.1 Controle

7.2.33.1.1 Cronograma de execução

7.2.33.1.2 Relatórios de Acompanhamento Semanal da Fase de Especificação, listando riscos ou eventuais problemas;

7.2.33.1.3 Relatórios de Acompanhamento Semanal da Fase de Construção, listando riscos ou eventuais problemas.

7.2.33.1.4 Atas de Reunião

7.2.33.1.5 Revisão do Cronograma do Projeto, quando cabível.

7.2.33.2 Encerramento

7.2.33.2.1 Termo de Aceite do Produto.

7.2.34 Os itens entregues e aceitos terão garantia de 90 (noventa) dias a partir da data de entrada em produção, sendo qualquer correção executada pelo fornecedor através de chamados de garantia, que não serão remunerados, mas que se sujeitam a todas as regras deste Termo de Referência para o item de Sustentação.

7.2.35 Caso ocorram situações não previstas em que a AgeRio entenda ser necessária a inclusão de novos itens na planilha de métricas, por se tratar de componentes do SAP ou de tipos de atividade que não tenham sido antes mapeados, a AgeRio poderá modificá-la conforme o seguinte procedimento:

7.2.35.1 A CONTRATADA realizará parametrização ou desenvolvimento monitorado pelos seguintes empregados da AgeRio: Fiscal do Contrato, representante da equipe técnica da área de TI e, eventualmente, representante da equipe de auditoria interna;

7.2.35.2 A AgeRio marcará o tempo efetivamente gasto pela CONTRATADA na realização apenas da etapa de construção, que servirá de base para o tempo total, usando-se os fatores da Tabela do item 7.2.7;

7.2.35.3 Para determinação dos parâmetros de complexidade serão utilizados como base os parâmetros dos outros itens, tais como número de tabelas acessadas, lógica de processamento, quantidade de telas, dentre outros. Caso a AgeRio entenda não haver correspondência, a complexidade do novo item será considerada como “média”.

7.3 Serviço de Treinamento e Reciclagem da Solução

7.3.1 Embora a solução esteja completa, implantada e em produção, a **AgeRio** vislumbra a necessidade de treinamentos ocasionais sobre o funcionamento da solução, uma vez que são lançadas periodicamente atualizações ou evoluções, novos empregados são admitidos na **AgeRio** ou mudam de função internamente.

7.3.2 A contratada deve considerar treinamentos de reciclagem da solução para serem executados nas instalações da **AgeRio**, com material de apoio fornecido em meio eletrônico, cabendo sua impressão, se cabível, à **AgeRio**.

7.3.3 A contratada deverá prever 06 (seis) treinamentos durante o período de 36 meses.

7.3.4 Estes treinamentos deverão ter duração de 40 horas cada, distribuídas em no máximo cinco dias consecutivos, e devem ter sua data de realização e seu conteúdo acordados com a **AgeRio**, que juntamente com a contratada deverá apontar os pontos de maior incidência de dúvidas, módulos com mais pessoas novas na função de operação e outros fatores que contribuam para o melhor aproveitamento deste treinamento.

7.3.5 Eventualmente podem ser requeridos treinamentos de caráter técnico, para pessoas da área de Tecnologia da Informação da AgeRio, abrangendo questões ligadas aos módulos ou produtos contratados, assim como aos itens básicos SAP

(BASIS e outros), sendo que nesse caso os treinamentos podem ser em formato hands-on, como mentoria direta na execução de tarefas.

7.3.6 Os treinamentos serão avaliados pelos participantes, e caso a avaliação seja de que o treinamento foi deficiente nos aspectos de didática, material de apoio ou conhecimento específico do assunto abordado, não sendo suficiente para atender aos seus objetivos, deverão ser ministrados novamente para sanar as deficiências. O Anexo 1-H demonstra um esboço do formulário de avaliação a ser preenchido pelos alunos.

7.4 EQUIPE CONTRATADA

7.4.1 Os Serviços de Sustentação e de Manutenção Evolutiva deverão ser executados por equipe da contratada, local ou remota, que precisa estar disponível, capacitada e em condições de atuar a partir de 06 de abril de 2019.

7.4.2 Caso a assinatura do contrato tenha ocorrido antes de 05 de abril de 2019 a atual fornecedora de serviços já poderá iniciar a transferência de conhecimento para a nova CONTRATADA.

7.4.3 A prestação de serviços não poderá sofrer descontinuidade em função de outros compromissos da CONTRATADA.

7.4.4 Deverá ser evitada a rotatividade de Profissionais da Equipe da CONTRATADA, devendo, caso aconteça, a CONTRATADA fazer a necessária transferência de conhecimento e possuir mais de um profissional habilitado para as tarefas, conforme recomendam as melhores práticas de sustentação de operações, inclusive o ITIL.

8 LOTE 2 - SERVIÇO DE SUPORTE E MANUTENÇÃO DE LICENÇAS SAP

8.1 Serviços de Suporte e Manutenção de Licenças SAP

8.1.1 O que se denomina de suporte e manutenção de licenças SAP neste documento se refere ao serviço SAP (Standart ou Enterprise) Support, fornecido pelo fabricante de software da ferramenta.

8.1.2 Esse serviço tem como objetivo principal garantir manutenções, melhorias contínuas e inovação da aplicação (tais como atualizações de Releases e Support Package), de forma a manter o sistema estável, atualizado e em conformidade com as exigências legais.

8.1.3 Os serviços de suporte e manutenção de licenças SAP, conforme descritos neste item, devem ser adquiridos pela Contratada junto ao fabricante do software da ferramenta (SAP), em nome da AgeRio, com termo inicial relacionando os produtos e licenças suportados e emissão na mesma data do final do licenciamento anterior, que é dia 05/04/2019.

8.1.4 Os produtos licenciados no certame anterior foram:

Product ID	Product Description	Target Quantity	Sales Unit (in block of / Metric)
ERP_PACKAGE	SAP ERP Foundation Starter	1	1 SAP ERP Foundation Starter
7003012	SAP Professional User	5	1 SAP ERP Professional User
7003233	ERP Component for ERP Package	1	
7008396	Enterprise Suporte Partner Edge	1	Contract Price
7003013	SAP Developer User	2	1 SAP Developer User
7003012	SAP Professional User	70	1 SAP Professional User
7017377	SAP Project User	90	1 SAP Project User
7016968	SAP Treas a Fin Risk Mgmt, treas & risk	3	300.000.000 BRL Revenues
7017273	SAP Portfolio and Project Management	1	75.000.000 BRL Revenues and Expenses
7015920	SAP Process Orcherstration	2	1 Cores
7017298	SAP Idendity Management	3	100 Users
7017299	SAP Single Sign-on	4	50 users
7017688	SAP Business Objects BI Suite (user)	51	1 users
7009798	Enterprise Supp. PE SAP Bus Obj Portfolio	1	Contract Price
7017727	SAP Plan & Cons, SAP NW (BPC) Professional	18	1 users
7017586	SAP Elect Inv f. Brazil (NFE-InBound)	33	1.560.000 BRL Spend Volumes
7017587	SAP Elect Inv f. Brazil (NFE-OutBound)	20	23.400.000 BRL Revenues
7011740	SAP WPB Producer	4	1 Users
7011742	SAP WPB Navigator	165	1 Users
7011744	SAP WPB Enterprise Edition	165	1 Users
7018066	SAP HANA, RT ed Applic & BW-new/subsq	1	HSAV
7018105	S/4HANA Foundation - Promotion	1	1 Flat Fee

8.1.5 Os preços dos serviços de suporte e manutenção de licenças para 36 meses devem ser fornecidos individualmente, na proposta de preços.

8.1.6 Os produtos que serão objeto de contrato de Suporte e Manutenção de Licença são os que se seguem:

I. Suporte e Manutenção de Licenças SAP		Quantidade	Unidade
Product ID	Product Description		
ERP_PACKAGE	SAP ERP Foundation Starter	1	1 SAP ERP Foundation Starter
7003012	SAP Professional User	5	1 SAP ERP Professional User
7003233	ERP Component for ERP Package	1	
7008396	Entreprise Suporte Partner Edge	1	Contract Price
7003013	SAP Developer User	5	1 SAP Developer User
7003012	SAP Professional User	70	1 SAP Professional User
7017377	SAP Project User	90	1 SAP Project User
7016968	SAP Treas a Fin Risk Mgmt, treas & risk	3	300.000.000 BRL Revenues
7017273	SAP Portfolio and Project Management	1	75.000.000 BRL Revenues and Expenses
7015920	SAP Process Orcherstration	2	1 Cores
7017298	SAP Idendity Management	3	100 Users
7017299	SAP Single Sign-on	4	50 users
7017688	SAP Business Objects BI Suite (user)	51	1 users
7009798	Enterprise Supp. PE SAP Bus Obj Portfolio	1	Contract Price
7017727	SAP Plan & Cons, SAP NW (BPC) Professional	18	1 users
7017586	SAP Elect Inv f. Brazil (NFE-InBound)	33	1.560.000 BRL Spend Volumes
7017587	SAP Elect Inv f. Brazil (NFE-OutBound)	20	23.400.000 BRL Revenues
7011740	SAP WPB Producer	4	1 Users
7011742	SAP WPB Navigator	165	1 Users
7011744	SAP WPB Enterprise Edition	165	1 Users
7018066	SAP HANA, RT ed Applic & BW-new/subsq	1	HSAV
7018105	S/4HANA Foundation - Promotion	1	1 Flat Fee

8.1.7 Os valores oferecidos para suporte e manutenção de licenças devem ser oferecidos para cada item descrito na tabela acima, conforme proposta de preços (Anexo 1D).

8.1.8 Os percentuais acima foram derivados dos valores de lista dos produtos ofertados. Esses percentuais só podem ser desrespeitados se devidamente justificados em anexo à proposta de preços. Valores que não se mostrem compatíveis com os preços praticados no mercado não serão aceitos e pode caracterizar “jogo de planilha” (concentração de valores em itens imprescindíveis e redução nos demais), o que pode eliminar a empresa ofertante.

8.1.9 Como foram acrescentadas 3 (três) licenças de desenvolvedores (SAP Developer User) o seu custo de licenciamento deve ser inserido na linha específica do anexo 1D.

8.2 A proposta de preços dos serviços de suporte e manutenção de licenças deverá ocorrer informando os preços de manutenção de licença e suporte a cada produto;

8.3 Todos os custos de atualização de licença, suporte e/ou subscrição dos produtos fornecidos pela SAP e necessários ao sistema, para todo o período de Atualização de Licença ao SIGEM, devem estar incluídos no valor apresentado, e devem ser fornecidos pelo fabricante SAP por meio da contratada.

8.3.1 Durante a execução dos serviços da presente contratação, sempre que houver necessidade, a CONTRATADA deverá realizar análise e fornecer relatórios que subsidiem a AgeRio nas providências requeridas visando ajustes nos produtos e respectivos quantitativos de licenças junto ao fabricante SAP.

8.4 Itens específicos de suporte:

8.4.1 A Contratada deverá providenciar o cadastramento da AgeRio junto ao fabricante SAP para a abertura de chamados de suporte, informando o número de telefone e endereço da página web, além das credenciais de acesso necessárias para abertura dos chamados;

8.4.2 A CONTRATADA deverá habilitar a AgeRio e seus prepostos (empresa contratada para serviço de sustentação) a abrir chamados de suporte junto à SAP, caso necessário, não incorrendo nesse caso qualquer custo adicional para a AgeRio.

8.4.3 O sistema a ser fornecido pelo fabricante SAP para abertura de chamados de suporte deve permitir o acompanhamento via web de todas as ocorrências registradas durante os atendimentos efetuados bem como acesso à base de conhecimento, para um mínimo de 5 (cinco) usuários, empregados da AgeRio ou seus prepostos indicados pela AgeRio;

8.5 Itens específicos de manutenção

8.5.1 A contratada deverá acompanhar as liberações de atualizações (versões e releases) do produto em função de evoluções, melhorias ou novas implementações tecnológicas e/ou funcionais realizadas pelo fabricante no produto padrão.

8.5.2 A contratada deverá sugerir atualizações para manter o ambiente da AgeRio seguro e plenamente operacional, sempre assessorando e recomendando à área de TI da AgeRio atualizações relevantes para seu ambiente SAP, levando em conta tempos necessário para os processos de gerenciamento de mudanças indicados, como colocação das versões nos ambientes de teste, homologação e produção, e indicando os melhores momentos para tais ações.

8.5.3 Caberá, no entanto, unicamente à AgeRio a decisão final pela sua atualização.

8.5.4 Antes de recomendar qualquer atualização a contratada deverá verificar a compatibilidade da versão liberada com sistema operacional, banco de dados e de

todos os elementos de infraestrutura definidos no Anexo 1-A – Arquitetura e nas versões subsequentes que estiverem em uso na AgeRio.

8.5.5 A Contratada deverá disponibilizar ferramenta do fabricante para consulta de ocorrências, identificação de defeitos de software (bugs) e seus possíveis impactos, bem como o lançamento de patches para correção ou implementação de novas funcionalidades do sistema. Neste local provido pelo fabricante SAP, constará a documentação técnica da SAP informando as mudanças envolvidas com seus respectivos impactos e providências necessárias para instalar as atualizações liberadas da solução, seja de toda ela ou parcial (em componentes ou módulos).

8.5.6 A Contratada deverá providenciar o cadastramento da AgeRio junto ao fabricante SAP para a recebimento de atualizações de versões/pacotes de correções, informando o número de telefone e endereço da página web, além das credenciais de acesso necessárias para baixar os pacotes;

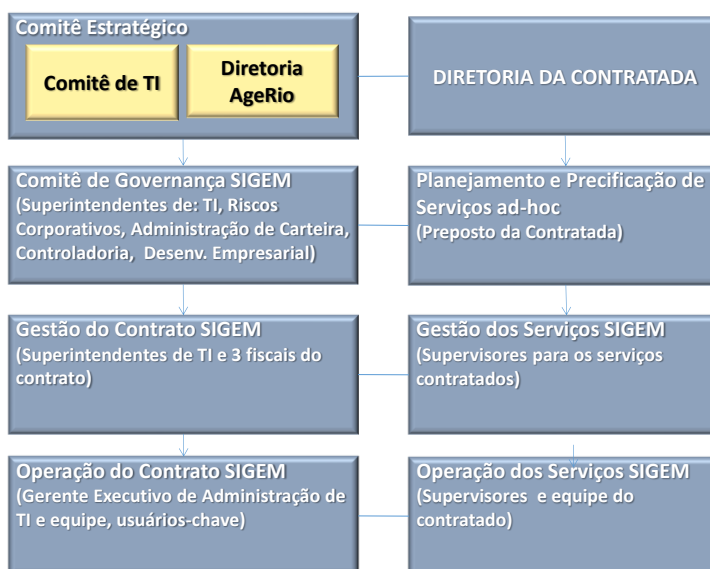
8.5.7 A AgeRio os utilizará para manutenção do seu ambiente e poderá fazê-lo diretamente ou através de seus prepostos contratados para essa tarefa, como é o caso da empresa a ser contratada para o Lote 1 deste Termo de Referência, ou outras a serem acrescentadas.

9 GOVERNANÇA DOS SERVIÇOS

9.1 A governança dos serviços será formada pelas seguintes estruturas e atores:

Governança de Serviços ao SIGEM

- Direcionamentos Estratégicos;
 - Questões que afetem a continuidade de negócios;
 - Questões não superadas abaixo.
-
- Direcionamentos Táticos;
 - Priorização e Aprovação de Manutenções evolutivas e treinamentos
 - Questões não superadas abaixo.
-
- Direcionamentos Operacionais;
 - Questões que afetem SLA's dos serviços;
 - Encaminhamento de Manut. Evolutivas e Treinamentos;
 - Questões não superadas abaixo.
-
- Abertura e solução de chamados;
 - Especificações de Manut. Evolutivas e treinamentos
 - Gestão de manutenções evolutivas e treinamentos;



9.2 Comitê Estratégico

9.2.1 Atribuições

9.2.1.1 Superar impasses e tomar decisões sobre todas as medidas necessárias ao bom andamento dos serviços, decidindo sobre situações que envolvam mudanças de escopo e prazo;

9.2.2 Atores Permanentes:

9.2.2.1 Comitê de TI

9.2.2.2 Diretoria

9.2.2.3 Frequência de Reuniões: Quando chamados pelo Comitê de Governança

9.3 Comitê de Governança SIGEM

9.3.1 Atribuições

9.3.1.1 Garantir que o gestão de serviços do fornecedor e a gestão do contrato trabalhem de forma harmônica e com o objetivo comum de atender a **AgeRio**, atuando em suas respectivas áreas de responsabilidade, mas colaborando para o sucesso global do projeto, que pode ser descrito como um conjunto de produtos e serviços de qualidade igual ou superior aos parâmetros previstos e entregues nos prazos e custos contratados;

9.3.1.2 Decidir sobre questões que afetem custos já orçados, embasando o Ordenador de Despesas

9.3.1.3 Manter relacionamento com o Preposto da Contratada para obter sua ação de forma consistente com os parâmetros contratados.

9.3.1.4 Frequência de Reuniões: Quando convocado pelos Gestores de Contrato

9.4 Gestor do Contrato SIGEM e Gestor dos Serviços SIGEM

9.4.1.1 Garantir cumprimento de escopo, prazo e custo, superando impasses e tratando todos os riscos para o bom andamento das iniciativas;

9.4.1.2 Opinar sobre questões que afetem escopo e prazo, tecendo recomendações ao Comitê Executivo de Projeto;

9.4.1.3 Opinar sobre manutenções evolutivas e treinamentos;

9.4.1.4 Frequência de Reunião: Mensal ou quando necessário.

9.4.1.5 Tomar decisões sobre as melhores formas de comunicação do projeto;

9.5 Operação do Contrato e dos Serviços SIGEM

9.5.1 Atribuições

9.5.1.1 Garantir cumprimento de escopo, prazo e custo, superando impasses e tratando todos os riscos para o bom andamento das iniciativas;

9.5.1.2 Tomar decisões para superar problemas de prazo que não afetem a operação-geral ou o cronograma-geral de iniciativas, fazendo recomendações aos gestores nos demais casos;

9.5.1.3 Especificar manutenções evolutivas e treinamentos;

9.5.1.4 Enviar leads para divulgação do projeto;

9.5.2 Frequência de Reunião: Quinzenal ou quando necessário.

9.6 Recomendações Gerais

9.6.1 A Operação do Contrato e dos Serviços deve ter seus componentes atentos ao dia-a-dia das atividades, não minimizando os problemas, sejam de qualidade, prazo ou escopo, ou qualquer outro, mas ao contrário, impedindo que os mesmos tomem corpo e escapem ao seu âmbito de atuação, mantendo a divulgação do andamento do processo como um fluxo, atualizando permanentemente os controles diários. Idealmente apenas as questões que extrapolam o âmbito de suas responsabilidades devem ser encaminhadas aos Gestores.

9.6.2 Os Gestores devem manter estrito controle sobre os prazos, escopo e qualidade das entregas. As questões devem ser resolvidas sob a égide da boa-fé, com confiança entre todos os envolvidos. Uma postura de absoluta retidão e clareza é condição básica. As responsabilidades que couberem ser apuradas não devem ser debatidas ou muito menos decididas neste Comitê, que tem como razão de existência o objetivo comum de todos os envolvidos, que é o sucesso global do projeto.

9.6.3 O Comitê de Governança só deve tomar decisões táticas sobre o projeto ou quando são percebidas oportunidades de melhoria. Idealmente todos os problemas devem ser resolvidos nos níveis anteriores.

9.6.4 O Comitê Estratégico deve, idealmente, apenas ser informado do andamento dos trabalhos, só sendo acionados em casos graves ou em caso de reposicionamentos estratégicos.

10 CONDIÇÕES E FORMA DE PAGAMENTO DO LOTE 1

10.1 Os pagamentos serão efetuados, obrigatoriamente, por meio de crédito em conta corrente da instituição financeira contratada pela AgeRio, cujo número e agência deverão ser informados pelo adjudicatário até a assinatura do contrato.

10.2 No caso de a Contratada estar estabelecida em localidade que não possua agência da instituição financeira contratada pela AgeRio, ou caso verificada pela AgeRio a impossibilidade de a Contratada, em razão de negativa expressa da referida instituição financeira, abrir ou manter conta corrente naquela instituição, o pagamento poderá ser feito mediante crédito em conta corrente de outra instituição financeira. Nesse caso, eventuais ônus financeiros e/ou contratuais adicionais serão suportados exclusivamente pela Contratada.

10.3 Para fins do presente Termo de Referência, instituição financeira contratada pela AgeRio é o Banco Bradesco S/A.

10.4 O pagamento somente será autorizado após a declaração de recebimento da execução do objeto, mediante atestação, na forma do art. 90, § 3º, da Lei nº 287/79.

10.5 A Contratada deverá encaminhar a Nota Fiscal para pagamento à Agência de Fomento do Estado do Rio de Janeiro S.A. – AgeRio, sito à Av. Rio Branco, nº 245 - 3º andar – Centro – Rio de Janeiro – RJ.

10.6 Satisfeitas as obrigações previstas nos itens 10.4, 10.5, 10.7, 10.8, 10.9, 10.9.1, 10.10, 10.10.1, 10.10.2, 10.10.3, 10.10.4, 10.11, 10.11.1, 10.11.2, 10.11.3, 10.11.4, 10.11.5, 10.12, 10.12.1, 10.12.2, 10.12.3, 10.12.4 e 10.12.5, o pagamento será realizado no prazo de até 10 (dez) dias úteis a partir da apresentação da nota fiscal.

10.7 Caso se faça necessária a reapresentação de qualquer nota fiscal por culpa do contratado, o prazo de 10 (dez) dias ficará suspenso, prosseguindo a sua contagem a partir da data da respectiva reapresentação.

10.8 Os pagamentos eventualmente realizados com atraso, desde que não decorram de ato ou fato atribuível ao adjudicatário, sofrerão a incidência de atualização financeira pelo Índice Geral de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA do IBGE e juros moratórios de 0,5% ao mês, calculado *pro rata die*.

10.9 A CONTRATADA elaborará um relatório mensal, com dados extraídos do software de chamados, até o décimo dia útil do mês do mês subsequente à prestação dos serviços, referente ao mês da prestação dos serviços, constando os chamados finalizados no mês de referência e os chamados ainda “em aberto”, com indicação de cumprimento ou descumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço, apresentando, se for o caso, justificativas para os descumprimentos, chamado a chamado, com os indicadores calculados para apuração de ajustes de pagamento ou penalidades.

10.9.1 A AgeRio revisará o relatório em até 10 (dez) dias úteis, e analisará as justificativas da CONTRATADA, verificando a pertinência das mesmas, podendo abonar os eventuais descumprimentos. Após essa análise, a AgeRio autorizará o faturamento dos serviços prestados no mês de referência.

10.10 A Contratada elaborará um relatório mensal, até o décimo dia útil do mês subsequente à prestação dos serviços, referente ao mês da prestação dos serviços, constando as etapas das OS, conforme a Tabela do item 7.2.7, que foram finalizadas no mês de referência e que a Contratada gostaria de faturar.

10.10.1 Em relação às etapas de Entrega, etapa esta que marca o encerramento da OS, o relatório deverá evidenciar o aceite final da AgeRio para cada OS entregue, em formato a ser definido pela AgeRio, bem como os prazos e a apuração dos indicadores de SLA.

10.10.2 A AgeRio analisará o relatório, em até 10 (dez) dias úteis, podendo solicitar ajustes ou esclarecimentos.

10.10.3 A Contratada deverá realizar os ajustes em até 2 (dois) dias úteis e submeter novamente o relatório para análise da AgeRio.

10.10.4 A AgeRio verificará o relatório em até 2 (dois) dias úteis e aprovará ou pedirá novos ajustes ou esclarecimentos. Este processo se repetirá sucessivamente, até que o relatório seja aceito pela AgeRio.

10.11 Aprovados os relatórios dos itens acima pelos Fiscais do Contrato, a Contratada poderá faturar os serviços prestados no mês de referência, com eventuais ajustes de pagamento.

10.11.1 O valor a ser faturado é calculado conforme abaixo:

(a) quantidade de chamados da franquia do mês de referência multiplicado pelo valor unitário, em reais, do chamado;

(b) etapas faturadas por cada Ordem de Serviço no mês de referência, quantificadas em UST, multiplicadas pelo valor unitário, em reais, da UST.

10.11.2 A AgeRio poderá efetuar os ajustes de pagamento em caso de atraso na entrega de OS: 0,5% (cinco décimos por cento) do valor de cada OS, por dia útil de atraso na sua entrega, limitado a 25% (vinte e cinco por cento) do valor total da OS, em referência aos prazos dispostos calculados como no item 7.2.5;

10.11.3 O total de ajustes está limitado a 25% (vinte e cinco por cento) do valor faturado para cada serviço, conforme o item 10.11.1, letras (a) e (b), para o mês de referência. Caso este percentual seja superado, a Contratada estará sujeita às penalidades previstas no item 13 do presente Termo, sem prejuízo da aplicação de outras sanções constantes do Edital e do Contrato.

10.11.4 Caso uma OS apresente um ajuste de pagamento que superaria o limite máximo estabelecido no item 10.11.2, a Contratada estará sujeita às penalidades previstas no item 13 do presente Termo, sem prejuízo da aplicação de outras sanções constantes do Edital e do Contrato.

10.11.5 Caso a Contratada sofra ajustes de pagamentos em três meses consecutivos ou quatro vezes em um período de 12 (doze) meses, superiores a 10% (dez por cento) em cada mês, ela estará sujeita às penalidades previstas no item 13 do presente Termo, sem prejuízo da aplicação de outras sanções constantes do Edital e do Contrato.

10.12 As Notas Fiscais serão analisadas pela AgeRio, cabendo à Contratada, caso sejam encontradas divergências, emitir novas faturas com o valor correto ou comprovar a correção dos valores contestados pela AgeRio, conforme item 10.7 do presente Termo.

10.12.1 Não serão aceitas Notas Fiscais emitidas faltando menos de 5 (cinco) dias úteis para o final do mês corrente.

10.12.2 A AgeRio poderá deduzir da Nota Fiscal os valores correspondentes aos descontos e pagamentos de penalidades eventualmente devidos pela Contratada, na forma descrita neste Termo de Referência, no Edital e no Contrato.

10.12.3 O contratado deverá emitir Nota Fiscal Eletrônica – NF-e, consoante o Protocolo ICMS nº 42/2009, com a redação conferida pelo Protocolo ICMS nº 85/2010.

10.12.4 Decorrido o prazo de 12 (doze) meses da data da apresentação da proposta (data limite ou data final definida para o acolhimento de propostas na licitação), poderá a CONTRATADA fazer jus ao reajuste do valor contratual pelo Índice

Geral de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA do IBGE, desde que haja expressa requisição nesse sentido, que deverá retratar a variação efetiva do custo de produção ou dos insumos utilizados na consecução do objeto contratual.

10.12.5 O prazo decadencial convencionado para a Contratada solicitar o pagamento do reajuste contratual, que deverá ser protocolizado na Unidade Protocoladora da AgeRio, é de até 180 (cento e oitenta) dias, contados da publicação do índice ajustado contratualmente, sob pena de decair o seu respectivo direito de crédito, nos termos do art. 211, do Código Civil.

11 CONDIÇÕES E FORMA DE PAGAMENTO DO LOTE 2

11.1 Os pagamentos serão efetuados, obrigatoriamente, por meio de crédito em conta corrente da instituição financeira contratada pela AgeRio, cujo número e agência deverão ser informados pelo adjudicatário até a assinatura do contrato.

11.2 No caso de a Contratada estar estabelecida em localidade que não possua agência da instituição financeira contratada pela AgeRio, ou caso verificada pela AgeRio a impossibilidade de a Contratada, em razão de negativa expressa da referida instituição financeira, abrir ou manter conta corrente naquela instituição, o pagamento poderá ser feito mediante crédito em conta corrente de outra instituição financeira. Nesse caso, eventuais ônus financeiros e/ou contratuais adicionais serão suportados exclusivamente pela Contratada.

11.3 Para fins do presente Termo de Referência, instituição financeira contratada pela AgeRio é o Banco Bradesco S/A.

11.4 O pagamento somente será autorizado após a declaração de recebimento da execução do objeto, mediante atestação, na forma do art. 90, § 3º, da Lei nº 287/79.

11.5 A Contratada deverá encaminhar a Nota Fiscal para pagamento à Agência de Fomento do Estado do Rio de Janeiro S.A. – AgeRio, sito à Av. Rio Branco, nº 245 - 3º andar – Centro – Rio de Janeiro – RJ.

11.6 Satisfeitas as obrigações previstas nos itens 11.4, 11.5, 11.7, 11.8, 11.9, 11.10, 11.11, 11.12, 11.13 e 11.14, o pagamento será realizado no prazo de até 10 (dez) dias úteis a partir da apresentação da nota fiscal.

11.7 Caso se faça necessária a reapresentação de qualquer nota fiscal por culpa do contratado, o prazo de 10 (dez) dias ficará suspenso, prosseguindo a sua contagem a partir da data da respectiva reapresentação.

11.8 Os pagamentos eventualmente realizados com atraso, desde que não decorram de ato ou fato atribuível ao adjudicatário, sofrerão a incidência de atualização financeira pelo Índice Geral de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA do IBGE e juros moratórios de 0,5% ao mês, calculado *pro rata die*.

11.9 Os valores serão pagos em parcelas mensais no mês subsequente à prestação dos serviços.

11.10 A remuneração dos serviços de suporte e manutenção de licenças deverá ocorrer mediante apresentação de termo de aceite mensal informando a que produtos e licenças a prestação dos serviços se refere, designando os valores produto a produto.

11.11 Durante a execução dos serviços objeto da presente contratação, caso haja necessidade de alterações no licenciamento de software, a Contratada deverá fornecer informações que subsidiem a AgeRio nas providências requeridas visando ajustes nos produtos e respectivos quantitativos de licenças junto ao fabricante SAP. Tais informações devem ser fornecidas pela Contratada com antecedência suficiente em vistas de possibilitar à AgeRio o desenvolvimento da solução adequada à sua necessidade.

11.12 O contratado deverá emitir Nota Fiscal Eletrônica – NF-e, consoante o Protocolo ICMS nº 42/2009, com a redação conferida pelo Protocolo ICMS nº 85/2010.

11.13 Decorrido o prazo de 12 (doze) meses da data da apresentação da proposta (data limite ou data final definida para o acolhimento de propostas na licitação), poderá a CONTRATADA fazer jus ao reajuste do valor contratual pelo Índice Geral de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA do IBGE, desde que haja expressa requisição nesse sentido, que deverá retratar a variação efetiva do custo de produção ou dos insumos utilizados na consecução do objeto contratual.

11.14 O prazo decadencial convencionado para a Contratada solicitar o pagamento do reajuste contratual, que deverá ser protocolizado na Unidade Protocoladora da AgeRio, é de até 180 (cento e oitenta) dias, contados da publicação do índice ajustado contratualmente, sob pena de decair o seu respectivo direito de crédito, nos termos do art. 211, do Código Civil.

12 PROVA DE CONCEITO

12.1 A habilitação dos licitantes seguirá as regras previstas no Edital e respectivos anexos, incluindo o anexo 1B – Habilitação Técnica e Habilitação Econômico-Financeira.

12.2 Para que o licitante seja considerado apto a exercer as diversas atribuições previstas no Edital e seus respectivos anexos, as qualificações técnicas e econômico-financeiras previstas no anexo 1B, além das outras previstas no Edital, deverão ser observadas, sendo as mesmas aplicadas à proposta do licitante classificado em primeiro lugar no Pregão Eletrônico. Atendendo às exigências de habilitação do Edital e do anexo 1B:

a) O Licitante Arrematante do lote 1 será encaminhado para a Prova de Conceito, conforme descrito no Anexo 1F – Prova de Conceito. Caso o Licitante Arrematante do lote 1 também tendo sido aprovado na Prova de Conceito, este será considerado habilitado. Em caso de não atendimento às exigências de habilitação ou na hipótese do mesmo ser reprovado na Prova de Conceito, será inabilitado, sendo chamado o próximo classificado para submeter-se ao mesmo processo e assim sucessivamente.

b) O Licitante Arrematante do lote 2 será considerado habilitado, não sendo necessária sua submissão à Prova de Conceito. Em caso de não atendimento às exigências de habilitação, será inabilitado, sendo chamado o próximo classificado para submeter-se ao mesmo processo e assim sucessivamente.

13 PENALIDADES

13.1 Em caso de descumprimento parcial ou total do contrato, a Contratada ficará sujeita às seguintes penalidades, garantida a prévia defesa no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados da notificação da AgeRio, sem prejuízo da aplicação do disposto nos artigos 121 e 122 do Regulamento de Licitações da AgeRio, observadas, ainda, as disposições do edital e o contrato:

a) Advertência;

b) Multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor global do Contrato, por dia de atraso na apresentação da garantia de execução contratual, observado o máximo de 2% (dois por cento) do valor global do contrato;

c) Multa de até 10% (dez por cento) do valor total das faturas de meses em que tenha havido desconto de pagamento por descumprimento de SLA's superior a 10% (dez por cento) e inferior a 25% (vinte e cinco por cento) em qualquer dos itens contratuais em 2 (dois) meses consecutivos ou 4 (quatro) meses alternados em um período de 12 (doze) meses, multa essa a ser apurada de acordo com a gravidade da infração;

d) Multa de até 25% (trinta por cento) do valor total das faturas de meses em que tenha havido desconto de pagamento por descumprimento de SLA's superior a 25% (vinte e cinco por cento) em qualquer dos itens contratuais em 2 (dois) meses consecutivos ou 4 (quatro) alternados em um período de 12 (doze) meses, multa essa a ser apurada de acordo com a gravidade da infração;

e) Multa de até 1% (um por cento) do valor global do contrato, por Ordem de Serviço ou chamado recusado pela Contratada, multa essa a ser apurada de acordo com a gravidade da infração;

f) Multa de até 0,1% (um décimo por cento) do valor global do contrato, por chamado que não tenha sido resolvido no prazo e permaneça sem resolução por mais de 30 (trinta) dias, multa essa a ser apurada de acordo com a gravidade da infração;

g) Multa de até 10% (dez por cento), por quaisquer outros descumprimentos contratuais, apurada de acordo com a gravidade da infração, incidindo sobre o valor global do contrato;

h) Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a AgeRio por prazo não superior a 2 (dois) anos, apurado em razão da natureza e da gravidade da infração cometida.

13.1.1 Na ocorrência dos eventos listados nos itens “a” a “g” será deflagrado automaticamente processo administrativo para aplicação de multa, garantido o contraditório e ampla defesa do contratado, observadas as disposições do Edital, do Contrato e do Regulamento de Licitações da AgeRio.

13.1.2 O total de multas aplicado ao longo da vigência do contrato não poderá exceder a 30% (trinta por cento) do valor global do contrato, mas seu atingimento dá direito à AgeRio de rescindir o contrato unilateralmente.

13.1.3 A multa poderá ser aplicada cumulativamente a qualquer outra.

13.1.4 O pagamento da multa não exime a responsabilidade por perdas e danos das infrações cometidas.

13.1.5 A multa deverá ser graduada conforme a gravidade da infração.

13.1.6 Nas reincidências específicas, a multa deverá corresponder ao dobro do valor da que tiver sido inicialmente imposta, observando-se sempre o limite de 30% (trinta por cento) do valor do contrato ou do empenho.

13.1.7 Em qualquer hipótese de aplicação de penalidades, serão assegurados à Contratada o contraditório e a ampla defesa.

14 DA GARANTIA

14.1. Exigir-se-á do licitante vencedor, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da assinatura do contrato, uma garantia, a ser prestada em qualquer modalidade prevista pelo § 1º, art. 105 do Regulamento de Licitações da AgeRio, da ordem de 5% (cinco por cento) do valor do contrato, a ser restituída após sua execução satisfatória.

14.1.1. Caso seja eleita a fiança bancária como modalidade de garantia para assegurar a execução do contrato, deverão ser observadas as seguintes disposições, sob pena de não aceitação do instrumento de garantia pela AgeRio:

a) A instituição emissora da fiança bancária deverá possuir registro ativo no Banco Central do Brasil;

b) A fiança bancária deverá conter as seguintes informações:

I - valor, dados completos do tomador, dados completos do beneficiário, vigência, objeto e nº do Contrato;

II - cláusula de atualização de seu valor pelos mesmos índices de atualização do débito da afiançada;

III - indicação da AGÊNCIA como beneficiária;

IV - cláusula de renúncia aos benefícios previstos nos artigos 366, 827 e 838 da Lei Federal nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002 (Código Civil);

V - cláusula estabelecendo prazo de validade até a extinção das obrigações da afiançada;

VI - declaração de que a Carta de Fiança foi emitida de acordo com as normas do Banco Central do Brasil, do seu estatuto social, e que os seus signatários estão investidos dos poderes necessários;

VII - deverá ser emitida por instituição financeira idônea e devidamente autorizada a funcionar no Brasil, nos termos da legislação própria;

VIII - cláusula com a eleição de foro, preferencialmente, no Município do Rio de Janeiro;

IX - o subscritor da Carta de Fiança Bancária deverá comprovar poderes para atendimento às exigências contidas nos itens acima.

14.2. A garantia prestada não poderá se vincular a outras contratações, salvo após sua liberação.

14.3. Caso o valor do contrato seja alterado, de acordo com os artigos 115 e 116 do Regulamento de Licitações da AgeRio, a garantia deverá ser complementada, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, para que seja mantido o percentual de 5% (cinco por cento) do valor do Contrato.

14.4. Nos casos em que valores de multa venham a ser descontados da garantia, seu valor original será recomposto no prazo de 15 (quinze) dias úteis, sob pena de rescisão administrativa do contrato.

14.5. O levantamento da garantia contratual por parte da contratada, respeitadas as disposições legais, dependerá de requerimento da interessada, acompanhado do documento de recibo correspondente.

14.6. A apresentação irregular ou não recolhimento, pela CONTRATADA, da garantia, no prazo estabelecido, caracteriza o descumprimento total da obrigação assumida e dará ensejo ao bloqueio do pagamento até que a garantia seja regularmente apresentada, sem prejuízo da possibilidade de aplicação das sanções correspondentes.

14.7. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias para a apresentação da garantia autoriza a CONTRATANTE a buscar a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas.

Rio de Janeiro, 06 de fevereiro de 2019.

ROBERTO MUNIZ DE MELLO

Superintendente

Superintendência de Tecnologia da Informação – SUTEC