



ESCOLA DA MAGISTRATURA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO EMERJ
SECRETARIA GERAL DE ENSINO (SECGE)
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO (DEADM)
SERVIÇO DE COMPRAS (SECOM)
TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO I

REQUISIÇÃO DE SERVIÇO - RS

N.: 20150005

DATA: 17/08/2015

ÓRGÃO: 8323EMERJ - SERVIÇO DE COMPRAS

PROGRAMA DE TRABALHO: 03620206101422296

PROCESSO: 2015114821

LICITAÇÃO N.º: 06/2015

PROCEDIMENTO ADOTADO: LICITAÇÃO

ÓRGÃO FISCAL: 8325 - EMERJ - DEPARTAMENTO DE TEC DE INF E COMUNICACAO

MEMORANDO: 02/2015 ORIGEM: EMERJ - DEPARTAMENTO DE TEC DE INF E COMUNICACAO

PRAZO: 24 meses, a contar do memorando de início, a ser expedido pelo Órgão Fiscal.

PREÇO ESTIMADO DA RS: 40.220,40 – QUARENTA MIL, DUZENTOS E VINTE REAIS E QUARENTA CENTAVOS

OBJETO: Prestação de serviço de hospedagem Moodle, para a conta virtual.emerj.com.br

1 – DO OBJETO:

1.1 – Fornecimento de área de hospedagem *Moodle* em servidor de internet para a conta virtual.emerj.com.br, com aplicativo web instalado, bem como todos os programas de servidor necessários ao funcionamento e gestão operacional do mesmo.

1.2 A prestação de serviço inclui: hospedagem, instalação, configuração, migração de dados, suporte técnico, gerenciamento operacional e por FTP (*File Transfer Protocol*), conforme os níveis de serviço especificados neste documento.

1.3 – O serviço de hospedagem *Moodle* deverá estar à disposição da Contratante para plena utilização, no prazo de 07 (sete) dias úteis, contados da data indicada no memorando de início a ser expedido pelo DETEC, Órgão Fiscal do Contrato, nos termos do item 3.1.

2 - DA JUSTIFICATIVA:

2.1 – A presente licitação justifica-se em razão do sistema de ensino à distância da EMERJ. É através da hospedagem *Moodle* que são realizados os cursos à distância oferecidos aos Magistrados, bem como os cursos de extensão e especialização.

3 - DO PRAZO CONTRATUAL:

3.1 - O prazo de duração do contrato será de 24 (vinte e quatro) meses, a contar do memorando de início, a ser expedido pelo Órgão Fiscal, após assinatura do termo de contrato, podendo ser prorrogado na forma da Lei Federal nº 8.666/93, mediante termo aditivo.

4 - DO CRITÉRIO DE JULGAMENTO

4.1 - Menor preço global.

5 - DO REGIME DE EXECUÇÃO

5.1 - Empreitada por preço global.

6 – DOS SERVIÇOS A EXECUTAR:**6.1 – Do Serviço de hospedagem do sistema de gestão de aprendizagem *Moodle***

6.1.1 - Hospedagem, em ambiente computacional fornecido pela Contratada, do software *Moodle* e todos os demais aplicativos que viabilizem sua perfeita utilização, inclusive: servidor web, servidor de aplicação, banco de dados, serviço de correio eletrônico, aplicativos acessórios e sistema operacional.

6.1.1.1 - Todas as tarefas relacionadas à operação, manutenção e administração do sistema hospedado e dos softwares componentes da solução cabem à Contratada, com exceção da gestão e administração dos cursos hospedados, cujas atividades ficarão a cargo da Contratante e serão realizadas por meio da interface existente para esse fim, provida pelo *Moodle*.

6.1.2 - O protocolo seguro HTTPS deve ser utilizado para a interface de autenticação de usuários e para a navegação nas páginas dos cursos e em telas de administração e de recursos, de modo a garantir a confidencialidade dos dados trocados entre o servidor e o software navegador (browser).

6.1.3 - A Contratada deverá realizar o monitoramento de segurança da informação.

6.1.4 - Deverão ser realizadas cópias de segurança dos dados utilizados nos cursos e nas configurações do sistema, conforme política de backup a seguir detalhada:

6.1.4.1 - As cópias de segurança dos dados deverão contemplar todos os arquivos utilizados nos cursos suportados pela solução e o conteúdo do banco de dados, bem como quaisquer arquivos de configuração alterados durante o uso normal do sistema e que sejam essenciais para sua recuperação ao estado em que se encontrava no momento da cópia.

6.1.4.2 - As cópias de segurança dos dados visam a permitir, em caso de falhas do equipamento servidor ou do disco que armazene os dados ativos em produção, a rápida recuperação de todas as informações com, no máximo, um dia de defasagem em relação ao momento em que ocorrer a falha.

6.1.4.3 - As cópias de segurança dos dados poderão, a critério da Contratada, ser mantidas em disco, fitas magnéticas, mídias ópticas ou ainda em outros dispositivos de armazenamento. Em nenhuma hipótese as cópias de segurança dos dados poderão ser armazenadas no mesmo disco físico que contenha o sistema ativo em produção.

6.1.4.4 - As cópias de segurança dos dados deverão ser realizadas pela Contratada de acordo com as seguintes periodicidades e critérios:

6.1.4.4.a - Mensalmente, deverá ser produzida cópia integral (site backup) de todos os dados para preservação por 12 meses.

6.1.4.4.b - Semanalmente, deverá ser produzida cópia integral (site backup) de todos os dados para preservação por 6 meses.

6.1.4.4.c - Diariamente, deverá ser produzida cópia integral (site backup) de todos os dados para ser conservada por 1 mês.

6.1.5 A ferramenta deverá permitir a realização de backups pela Contratante, nos mesmos termos acima descritos.

6.1.6 – O Serviço de Hospedagem inclui ainda:

6.1.6.1 - Reinstalação ou reconfiguração do sistema operacional, do software *Moodle* e demais *softwares* componentes da solução necessários para a perfeita utilização do sistema hospedado, conforme as especificações e níveis de serviço, mediante prévia autorização da Contratante.

6.1.6.2 - Verificação periódica da integridade das cópias de segurança dos dados.

6.1.6.3 - Restauração de backups de dados, a partir das cópias de segurança, em caso de falhas em discos ou de *hardware*, quando isso for imprescindível para a disponibilidade e continuidade dos serviços, mediante prévia autorização da Contratante.

6.1.6.4 - Realização de manutenção preditiva, preventiva e corretiva dos sistemas envolvidos e, em caso de necessidade de interrupção do serviço, em data e hora previamente acordada com a Contratante.

6.1.6.5 - Prestação de auxílio técnico aos administradores de cursos com vistas ao diagnóstico, identificação e solução de problemas que tenham impacto na disponibilidade total ou parcial do sistema.

6.1.6.6 - Esclarecimento de dúvidas dos funcionários da Contratante responsáveis pela administração de cursos quanto à operação e funcionamento do sistema.

6.1.6.7 - Auxílio na realização de procedimentos necessários às tarefas de administração de cursos.

6.1.7 - A prestação de serviço inclui suporte técnico, via *helpdesk* e e-mail, e gerenciamento operacional ilimitados.

6.1.8 - A Contratada deverá possuir suporte técnico, via *helpdesk* e e-mail, com telefone exclusivo para atendimentos emergenciais 24x7, para elucidação de dúvidas sobre o uso do *Moodle*, intervenções técnicas ou operacionais e instalação de *plug-ins* ou integração com pagamento via web, tal como paypal, pagseguro, entre outros.

6.1.8.1 - Qualquer solicitação feita através do *helpdesk* será prontamente atendida, incluindo qualquer procedimento técnico, apagamento irreversível de dados e indicação de outros usuários para também terem acesso ao *helpdesk* como representantes da Contratante.

6.1.8.1.a - Os chamados relativos a atividades compreendidas no serviço de hospedagem deverão ser solucionados no mesmo dia de sua abertura.

6.1.8.2 - A Contratada deverá fornecer à Contratante uma conta de acesso restrito ao *helpdesk*, de modo a permitir que, através de seu representante, realize comunicação quanto a reclamações, pedidos de esclarecimento de dúvidas, pedidos de procedimentos técnicos ou qualquer outro tipo de solicitação à ação da Contratada em relação ao serviço contratado, bem como, através do *helpdesk*, auditar todas as solicitações e respostas realizadas (histórico).

6.1.8.3 - A Contratada deverá fornecer espaço em disco de 100 GB e 500 GB de tráfego mensal.

6.1.8.4 - A Contratada deverá prover banda de saída de servidor de 100 Mbps.

6.1.8.5 - A Contratada deverá prover suporte para até 2000 (dois mil) alunos, com nível médio de uso de recursos interativos, e demanda de, em média, de 200 usuários simultâneos.

6.1.8.6 - A Contratada deverá prover serviço de *WebTV* para até 100 usuários, simultaneamente, para transmissão de vídeo gravada ou ao vivo, via web, com tráfego mensal 100 Gb a 350 Kbps.

6.2 – Do Serviço de instalação, configuração e migração de dados

6.2.1 - A versão do *Moodle* a ser instalada deverá ser igual àquela atualmente utilizada pela Contratante ou, a critério desta, poderá ser solicitada instalação de outra versão estável mais atualizada.

6.2.2 - O sistema instalado deverá permitir a realização de todas as funções disponíveis por padrão no *Moodle*.

6.2.3 - Estão compreendidas as seguintes atividades:

6.2.3.1 - Instalar e configurar, no ambiente computacional da Contratada, o software *Moodle* e todos os demais aplicativos que viabilizem sua perfeita utilização em conformidade com os requisitos especificados neste documento, inclusive: sistema operacional, servidor web, servidor de aplicação, banco de dados, serviço de correio, *plug-ins* e softwares acessórios.

6.2.3.2 - Instalar e configurar os módulos e *plug-ins* necessários à utilização do sistema de aprendizagem *Moodle* pela Contratante.

6.2.3.3 - Criar e configurar o banco de dados e a base de dados utilizados pelo *Moodle*.

6.2.3.4 - Configurar controle de acesso com níveis de permissão diferenciados por tipo de usuário (administradores, professores, monitores, aluno, convidado), organizados de forma hierárquica.

6.2.3.5 - Integrar o sistema a um serviço de correio fornecido pela Contratante de forma a permitir o envio de e-mails a partir do próprio sistema hospedado.

6.2.3.6 - Efetuar a exportação de todos os dados de cursos, de usuários e administradores, além de outros dados necessários, a partir do sistema atualmente hospedado pela Contratante.

6.2.3.7 - Efetuar a importação, para o ambiente hospedado nas instalações da Contratada, de todos os arquivos e dados de cursos, de usuários e administradores, além de outros dados necessários, a partir da instalação atual do *Moodle* hospedado pela Contratante, realizando todos os ajustes e transformações que se fizerem necessários, sem prejuízo da integridade dos dados.

6.2.3.8 – O procedimento de exportação e importação para o ambiente hospedado nas instalações da Contratada deverá ser realizado no prazo máximo (total) de 07 (sete) dias úteis.

6.2.3.9 – Instalar e configurar o processo “*cron*” do *Moodle* para envio de e-mails e outras tarefas agendadas.

6.2.3.10 - Instalar e configurar os *softwares* que se fizerem necessários à realização de cópias de segurança, bem como realizar o agendamento de *backups* preservando as duas últimas cópias.

6.2.3.11 – Permitir que a Contratante realize a personalização da interface do usuário *Moodle*.

7 - DO ANS (Acordo de Nível de Serviço)

7.1 - A Contratada deverá garantir a disponibilidade do sistema *Moodle* hospedado de acordo com os seguintes critérios e níveis de serviço mínimos:

7.2 - Operação em regime “24 x 7”;

7.3 - A prestação de serviço deverá ter elasticidade de estrutura que permita a utilização plena, praticamente sem interrupção de serviço.

7.4 - A Contratada deverá prover disponibilidade de servidor de 99,9% do tempo mensal.

7.4.1 - O não atendimento do acordo de nível de serviço proposto pela Contratada, em cada mês civil, gerará para a Contratante o direito de receber um desconto de 20% no primeiro pagamento subsequente à data da comunicação de descumprimento.

7.4.2 - Caso este percentual de disponibilidade de serviço seja inferior a 95% do tempo mensal, a Contratante terá redução de 50% no primeiro pagamento subsequente à data da comunicação de descumprimento.

7.4.3 - Caso ainda este percentual de disponibilidade de serviço seja inferior a 90% do tempo mensal, a Contratante terá redução de 100% no primeiro pagamento subsequente à data da comunicação de descumprimento.

8 - DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICO-OPERACIONAL

8.1 - Atestado(s) de capacidade técnica, firmado(s) por órgão do poder público ou por pessoa jurídica de direito privado, comprovando haver prestado, satisfatoriamente, serviço hospedagem *Moodle*, com suporte para até 1000 usuários, com nível médio de uso de recursos interativos, e demanda em média de 100 usuários simultâneos.

9 – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:

9.1 - Cumprir os prazos e as obrigações contidas no contrato entre as partes;

9.2 - Devolver os documentos de cobrança que não estiverem em conformidade com a legislação vigente, ou contiverem erros de lançamento, cálculo ou de totalizações;

9.3 - Executar o pagamento mensal à empresa prestadora de serviços mediante a apresentação da nota fiscal emitida para este fim;

9.4 - Colocar à disposição da Contratada os elementos e informações necessários à execução dos serviços;

9.5 - Supervisionar a execução dos serviços, promovendo o acompanhamento e a fiscalização sob o aspecto quantitativo e qualitativo;

9.6 - Comunicar à Contratada quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato;

9.6.1 - Comunicações de descumprimentos do ANS serão formalizadas pela Contratante, junto à Contratada, no prazo máximo de 10 (dez) dias da constatação do descumprimento.

9.7 - Aplicar à Contratada as penalidades regulamentares e contratuais cabíveis.

10 – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

10.1 - A Contratada deverá fornecer os serviços nos prazos e no formato contratado.

10.1.1 – A Contratada deverá encaminhar relatório de utilização dos serviços contratados à Contratante mensalmente.

10.2 - A Contratada é responsável pela escolha e utilização em sua infraestrutura de todos os meios que considerar necessários e suficientes para garantir o perfeito atendimento destas especificações, como por exemplo: equipamentos sobressalentes, *no-breaks*, *links* de comunicação redundantes, espelhamento de dados, etc.

10.2.1 - A eventual escolha de meios inadequados ou insuficientes não isenta a Contratada de sua responsabilidade pelo não atendimento a requisitos ou descumprimento dos níveis de serviços exigidos.

10.3 - É dever da Contratada manter o ambiente computacional e todos os *softwares* que compõem o sistema de gestão de aprendizagem *Moodle* hospedado operando perfeitamente.

10.4 - A Contratada deverá fornecer suporte técnico à Contratante, de modo que propicie funcionamento normal do serviço.

10.5 - A Contratada deverá fornecer serviço de gestão operacional do aplicativo *web*.

10.6 - A Contratada deverá comunicar tempestivamente à Contratante todos os incidentes ou situações excepcionais ocorridas ou que possam vir a ocorrer, que sejam de seu conhecimento e que possam ter impacto na qualidade ou desempenho dos serviços prestados.

10.6.1 - Em caso de eventual suspensão de fornecimento, adiamento de conclusão ou alteração do formato do serviço prestado, a Contratada deverá informar tal fato à Contratante com, no mínimo, 7 (sete) dias úteis de antecedência.

10.7 - Para todos os serviços, a Contratada deverá indicar à Contratante o nome de seu preposto ou empregado com competência para representá-lo na execução do contrato, inclusive para manter entendimentos e receber ou enviar comunicações junto ao setor incumbido da fiscalização do contrato.

10.8 - A Contratada deverá assegurar a inviolabilidade da solução de modo a impedir acessos não autorizados, ataques e outros tipos de ameaças à segurança e à disponibilidade do ambiente.

10.9 - Todas as informações armazenadas no sistema hospedado que a Contratada e seus colaboradores vierem a tomar conhecimento por necessidade de execução dos serviços ora contratados não poderão, sob nenhuma hipótese, ser divulgadas a terceiros sem expressa autorização da Contratante.

10.10 - Todos os dados armazenados no sistema hospedado são de propriedade da Contratante e poderão ser utilizados livremente por ela.

10.11 - Em caso de rescisão de contrato do serviço de hospedagem por qualquer motivo, os dados do domínio relativos ao período anterior à data de cancelamento ou de cessação do serviço de hospedagem ficarão disponíveis por 10 (dez) dias úteis, contados após a rescisão de contrato.

10.12 - A Contratada deverá responder por eventuais prejuízos decorrentes do descumprimento das obrigações contratuais;

10.13 - Manter devidamente legalizado, na forma da legislação trabalhista, todo o pessoal empregado na execução dos serviços, o qual lhe será diretamente vinculado e subordinado, não tendo qualquer relação empregatícia com a EMERJ;

10.14 - Prestar todos os esclarecimentos que forem solicitados pela Contratante, atendendo prontamente as reclamações registradas;

10.15 - A Contratada prestará todos os esclarecimentos que forem solicitados pela Contratante, sempre por escrito, não sendo consideradas alegações, solicitações ou quaisquer declarações verbais.

10.16 - Providenciar a imediata correção dos serviços prestados, quando solicitada, sem ônus para a EMERJ;

10.17 - A contratada manterá, em compatibilidade com as obrigações assumidas, as mesmas condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, durante toda a execução do contrato.

10.18 - A Contratada responderá por todos os impostos, taxas, licenças e registros perante os órgãos públicos municipais, estaduais e federais, conselhos profissionais e outros que fizerem necessários, assim como pelas certidões solicitadas.

10.19 - A Contratada cumprirá a legislação constitucional, tributária, civil, trabalhista, previdenciária, ambiental, de saúde e segurança do trabalho, inclusive no que se refere aos exames médicos, à jornada de trabalho e ao pagamento de salários dentro do prazo, assim como se responsabilizará pela permanente manutenção da validade da documentação jurídica, fiscal, ambiental, sanitária, trabalhista, previdenciária, técnica e econômico financeira da empresa.

10.20 - A Contratada arcará com todas as despesas, decorrentes de obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais e quaisquer outras referentes ao serviço contratado, preservando a Contratante de toda e qualquer demanda, reivindicação, queixa ou representação resultante da execução do contrato.

10.21 - Assumir todos os encargos de possível demanda trabalhista, cível ou penal, relacionadas aos serviços, originalmente ou vinculada por prevenção, conexão ou contingência;

10.22 - A Contratada manterá sigilo sobre todo e qualquer assunto concernente à Contratante ou a terceiros, que tomar conhecimento em razão da execução do contrato, sob pena de rescisão contratual e responsabilização civil, penal e administrativa.

11 – DO PAGAMENTO:

11.1 - O(s) pagamento(s) devido(s) ao(s) contratado(s), desde que cumprida a obrigação a que se referir a fatura/nota fiscal emitida pelo estabelecimento contratado, no sistema de impressão eletrônica, será(ão) efetuado(s) no prazo de até 15 (quinze) dias, contados da entrega das Notas/faturas, mediante crédito em conta - corrente no Banco Bradesco S/A (conforme o disposto no subitem 6.2 "e"). A(s) fatura/nota fiscal (is) deverá(ão) ser atestada(s) pelo órgão de fiscalização e acompanhamento da execução do contrato. O processamento do pagamento observará a legislação pertinente à liquidação da despesa pública. Se, por ocasião dos pagamentos de suas faturas, o

adjudicatário ainda não tiver apresentado a conta corrente no Banco Bradesco S/A, os mesmos dar-se-ão por meio de cheques, que ficarão à disposição do favorecido na Divisão de Finanças da EMERJ até que a pendência seja solucionada.

11.1.1 - Como condição para que o pagamento seja efetuado, o contratado deverá apresentar, junto com a fatura, as certidões de regularidade do INSS e do FGTS, bem como a Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT).

11.2 - Caso se faça necessária a retificação da nota fiscal/fatura por culpa do contratado, o prazo terá sua contagem suspensa até a data da reapresentação da fatura isenta de erros, dando-se, então, prosseguimento à contagem.

12 – DA COMPOSIÇÃO DE CUSTOS

12.1 - Incluem-se na estimativa de preços dos serviços do Anexo XI do Termo de Referência: tributos, tarifas e emolumentos; encargos sociais, trabalhistas, insumos, contribuições ou obrigações decorrentes da legislação trabalhista, fiscal, previdenciária e demais custos que envolvem a prestação dos serviços.

12.2 - Para elaboração da proposta de preços os licitantes deverão considerar todo e qualquer custo envolvido na prestação dos serviços.

12.3 - O licitante vencedor deverá encaminhar ao SECOM – Rua Dom Manuel, nº 25 – 4º andar, sala 417 – Centro – Rio de Janeiro – RJ, a planilha de composição analítica para execução dos serviços (anexo XI), demonstrando os valores unitários que representem os custos que influenciem de forma direta ou indireta na contratação, com os respectivos valores readequados ao valor total representado pelo lance verbal vencedor, no prazo máximo de 01 (um) dia, contado da sessão em que forem concluídas a fase de lances verbais e a adjudicação do objeto da licitação.

13 – DA FISCALIZAÇÃO DO SERVIÇO:

13.1 - A execução do contrato será acompanhada, conforme o caso, nos termos dos arts. 67 a 73 da Lei Federal nº 8.666/93.

13.2 - A fiscalização e o acompanhamento da execução do objeto do contrato caberão ao Fiscal do Contrato, servidor designado pelo Departamento de Tecnologia de Informação e Comunicação - DETEC, que os exercerá de modo amplo, irrestrito e permanente em todas as fases do contrato. O representante da Contratada deverá apresentar-se ao Fiscal do Contrato imediatamente após a formalização ou retirada do instrumento contratual.

13.2.1 - A Contratada, independentemente da atuação do Fiscal do Contrato, não se eximirá de suas responsabilidades quanto à execução dos serviços, responsabilizando-se pelo fiel cumprimento das obrigações constantes no Termo de Referência.

13.3 - Além do que consta no termo de referência, a Administração poderá obrigar a Contratada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte o objeto do contrato se verificar vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou que a impeçam.

13.4 - A EMERJ rejeitará o objeto executado em desacordo com o contrato (art. 76 da Lei federal nº 8.666/93).

13.5 – A EMERJ poderá rescindir o contrato nas hipóteses previstas no art. 78 da Lei Federal nº. 8.666/93, com as consequências indicadas no seu art. 80, sem prejuízo das sanções previstas naquela Lei e neste Edital.

14 - DO VALOR ESTIMADO PARA CONTRATAÇÃO:

14.1 - O valor estimado para a contratação pelo período de 24 (vinte e quatro) meses é de R\$ 40.220,40 (quarenta mil, duzentos e vinte reais e quarenta centavos).

CHEFE DO SERVIÇO DE COMPRAS

DIRETOR (A) DO DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO

MATRÍCULA:

MATRÍCULA: