TERMO DE REFERÊNCIA

Brasília, 2024

Termo de Referência

CONTROLE DE REVISÕES

ELABORADO:	MATRÍCULA:	RUBRICA:
Daniele Luiz Silva	94520-98	
VALIDADO:		
André Sá Barreto Guerra	99824-53	
Maria Silvana Lima Domingos	13728-28	
Marcus Dieterich	13746-26	
Ira Paz Monteiro	14215-52	
Luanne Achaval Silva	10923-45	
Fabricio Ribeiro	18549-03	
José Rubens Nunes Rodrigues	18254-22	
Marcos Antonio Semkiw de Andrade	99347-61	
Luciana Jansen Afonso Alvarenga	95635-76	
Leticia Nunes Trindade	17319-23	
APROVADO:	**MATRÍCULA:**	**RUBRICA:**
José Renato Couto de Pontes	13408-46	
Emerson Marialva de Jesus	98224-82	

REV.	DESCRIÇÃO	DATA	RESPONSÁVEIS	MATRÍCULA	RUBRICA

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO 4
2. DO OBJETO 4
3. VOLUME ESTIMADO DOS SERVIÇOS 5
4. ABREVIATURAS, DEFINIÇÕES E CONCEITOS 5
5. DAS ÁREAS ABRANGIDAS E LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS 6
6. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS E PRODUTOS 7
7. MODELO DE CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS 7
8. PROVA DE CONCEITO 8
9. CRITÉRIOS TÉCNICOS DE HABILITAÇÃO 8
10. PROCEDIMENTOS BÁSICOS DE SEGURANÇA 9
11. TRANSIÇÃO CONTRATUAL 10
12. TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO TECNOLÓGICO 11
13. GARANTIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS 11
14. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA 11
15. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE 15
16. CREDENCIAMENTO 15
17. PROCEDIMENTOS DE FISCALIZAÇÃO E GERENCIAMENTO DO CONTRATO 16
18. DA DISPOSIÇÕES FINAIS 17
19. RELAÇÃO DE ANEXOS 18

1. INTRODUÇÃO

1.1 O presente Termo de Referência - TR estabelece os requisitos mínimos a serem observados, conforme edital e anexos.

2. DO OBJETO

2.1 Contratação de empresa especializada para fornecimento de software de automação de gestão ERP, contemplando licença perpétua de uso, licenças de software adicionais necessários à operacionalização da solução em todos os ambientes, cabendo à empresa vencedora as parametrizações e customizações necessárias, para a gestão de Recursos Humanos da Infraero na Administração de Pessoal, bem como na Gestão Estratégica de Pessoal, contemplando o suporte técnico, a sustentação, a atualização de versão, o apoio técnico e os serviços especializados, na forma de mensuração por resultados alcançados e verificados, conforme abaixo:

2.1.1. Item 1: Implantação de solução integrada de Gestão de Recursos Humanos.

2.1.2. Item 2: Prestação de Serviço, contemplando a implantação de solução de Administração de Pessoal; bem como da Solução de Gestão Estratégica de Pessoal; com Suporte técnico, sustentação, manutenção, atualização de versão. Neste TR os serviços serão categorizados em itens, conforme abaixo:

2.1.3. Item 1: Serviços não contínuos:

2.1.4. Serviço de fornecimento e implantação de solução integrada de Gestão de Recursos Humanos com licenças perpetuas, será remunerada conforme a demanda, e cumprimento do Nível de Serviço;

2.1.5. Item 2: Serviços contínuos:

2.1.6. Prestação de Serviço contemplando a disponibilização de licenças perpetuas de solução de Administração de Pessoal, para o funcionamento dos macroprocessos: admissão, reintegração, anistia e readmissão de empregados, planos de desligamento, folha de pagamento, encargos sociais, administração de benefícios, ponto eletrônico, ponto mobile, controle de ponto, administração de banco de horas, medicina do trabalho, saúde e segurança do trabalho, e-Social, e-Pessoal, PPE e DCTFweb, administração de estagiários e de terceiros, administração de cargos, salários e remunerações, administração da função de confiança e dos cargos comissionados, treinamento (controle orçamentário para cursos, cadastro de fornecedores, cursos, treinamentos realizados pelos empregados), gestão de férias, movimentação de pessoal, estrutura organizacional, de aeroportos contratualizados e de órgãos externos, dentre outros. Os serviços contínuos serão remunerados mensalmente, em conformidade com a aferição do Nível de Serviço;

2.1.7. Disponibilização de licenças perpetuas sistema de Gestão Estratégica de Pessoal para o funcionamento da gestão estratégica de pessoas, nos macroprocessos: gestão da Avaliação de Desempenho, gestão do Sistema de Progressão Funcional, gestão de Competências gestão da Carreira e Remunerações, gestão dos Planos de Desligamento, gestão dos Programas da Psicologia Organizacional. A remuneração será mensal e em conformidade com a aferição do Nível de Serviço;

2.1.8. Suporte técnico contemplando, sustentação, manutenção e atualização de versão será remunerado mensalmente e conforme a demanda, em conformidade com Nível de Serviço.

2.2 Será admitido apenas 1 (um) licitante vencedor para a execução do objeto.

2.3 A INFRAERO não se compromete a contratar todos os serviços especificados no item a seguir. Assim como também não se compromete a contratar a totalidade do volume estimado para cada serviço.

3. VOLUME ESTIMADO DOS SERVIÇOS

3.1 Conforme item 3.14 do Caderno de Especificações - CET, Anexo I deste TR.

3.2 Para dimensionamento da força de trabalho necessária para operação dos serviços/atividades, disponibilizamos as seguintes informações de volumetria:

Descrição	Volumetria (*)
Quantidade de empregados ativos	4.940
Adiantamento quinzenal	Não possui
Número de sindicatos	1
Número de acordos ou convenções coletivas	1
Quantidade média de admissões por ano	45
Quantidade média de desligamentos por ano	345 (**)
Quantidade média de férias por ano	10.000 (***)
Número de estagiários	106
Número de empregados sujeitos ao ponto eletrônico	Sistema web: 4.939
Número de CNPJ	34
Número de filiais	33
Quantidade de impatridados ou expatriados	Não possui
Quantidade média de benefícios por tipo (processamento mensal)	-
Auxilio Funeral	11
Auxilio odontológico	5.279
Seguro de Vida	5.978
Programa Alimentação (PAT)	5.748
Auxilio Transporte	422
Auxilio Combustível	3.044
Auxílio Creche	516
Auxílio Material Escolar	38
Programa de Assistência Médica da Infraero	5.383
Auxílio Fretado	89
Possui desoneração?	Não possui
Tipo de folha	Mensalista
Processamento da Folha	39 vezes (****)
Reprocessamento de Folha	3 por mês(*)
Média Mensal de Extra Folha	2 esporádicas + 1 reprocessamento por mês
Regime de contratação de empregados	CLT
Média Mensal de Extra Folha	160

(*) Os números são médias mensais/anuais e podem variar conforme o período, demanda ou regramento.
(**) O número de desligamento é elevado devido ao plano de demissões incentivadas da Infraero.
(***) média estimada de dois períodos por empregado.
(****) média com base no seguinte cenário: execução da folha, pelo menos três vezes por mês, ou seja: 13 vezes – incluindo o décimo terceiro – X 3.

4. ABREVIATURAS, DEFINIÇÕES E CONCEITOS

4.1 **ACT:** Acordo Coletivo de Trabalho da Infraero.

4.2 **Contratante:** Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária - INFRAERO;

4.3 **Contratada:** empresa contratada pela INFRAERO para prestação de serviços.

4.4 **Data Center:** Centro de Processamento de Dados – é um local onde estão concentrados os sistemas computacionais de uma empresa ou organização.

4.5 ***Dashboard*:** Exibição de informações importantes do negócio necessárias para o alcance de um ou mais objetivos, consolidadas e organizadas em uma única tela para que possa ser monitorada e/ou consultada de maneira rápida e simples.

4.6 **D.O.U.:** Diário Oficial da União.

4.7 **Órgão de Fiscalização:** equipe definida pela CONTRATANTE para a fiscalização e acompanhamento dos serviços executados pela CONTRATADA;

4.8 **Ordem de Serviço – OS:** instrumento formal pelo qual a INFRAERO encaminha a demanda de serviço à CONTRATADA contendo o detalhamento necessário para o atendimento;

4.9 **Nível de Serviço - NS:** Conjunto de indicadores estabelecidos para mensurar os níveis de qualidade e desempenho dos serviços executados pela empresa CONTRATADA, e estabelecer o nível de serviço a ser exigido.

4.10 **PMBOK:** uma sigla em inglês para *Project Management Body of Knowledge* (é um conjunto de práticas na gestão de projetos).

4.11 **PMI:** uma sigla em inglês para *Project Management Institute* (instituição internacional que associa profissionais de gestão de projetos).

4.12 **POC:** uma sigla em inglês para *Proof Of Concept* (Prova de Conceito).

4.13 **Processo:** É um conjunto de atividades inter-relacionadas com um objetivo específico. Possui entrada de dados, informações e produtos para, através da identificação dos recursos necessários ao processo, transformar estas entradas nos objetivos previstos.

4.14 **Usuário:** É a pessoa que utiliza o serviço.

4.15 **Usuário Gestor:** É a pessoa representante da área de negócio responsável por solicitar e definir os requisitos e as regras de negócios, bem como homologar os serviços realizados.

4.16 **PF:** Ponto de Função.

4.17 **TIER:** certificação usada para mensurar o nível da infraestrutura de um local destinado ao funcionamento de um centro de processamento de dados fornecido pelo *Uptime Institute Professional Services*.

4.18 **TR:** Termo de Referência

5. DAS ÁREAS ABRANGIDAS E LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

5.1 A contratação será gerida (gestão e fiscalização operacional) pela Superintendência de Gestão de Pessoas – DAGP e Superintendência de Tecnologia da Informação – DATI;

5.2 A Solução de Gestão de RH e a execução dos serviços deverá possibilitar a realização da Administração e Gestão de Pessoal de todo corpo funcional da INFRAERO (aproximadamente 5 mil empregados), em âmbito nacional.

5.3 Os serviços serão executados no ambiente da CONTRATANTE, que deverá providenciar toda a infraestrutura de hardware e software para hospedagem do Sistema de Gestão de RH, bem como todos os recursos físicos necessários à prestação dos serviços contratados.

5.4 Excepcionalmente, a critério da INFRAERO, os serviços que dependam de interação entre o gestor da Infraero e o preposto ou outro profissional da empresa, tais como reuniões, levantamento de requisitos, testes, homologação, operação assistida e treinamento podem ser executados nas instalações da INFRAERO, sob orientação do preposto da CONTRATADA, devendo a INFRAERO fornecer infraestrutura, quando necessária, tanto de hardware como de software, dentro dos padrões estabelecidos neste documento.

5.4.1. Nesse caso, os serviços serão executados na SEDE da INFRAERO, no horário de 08:00 às 18:00 horas, de segunda a sexta-feira, exceto feriados, ou, a critério da INFRAERO, nos endereços abaixo:

5.4.1.1 Edifício INFRAERO - SCS Quadra. 04, Bloco. "A", Nº 58 - CEP: 70.304-490;

5.4.1.2 Edifício Sede - Estrada Parque Aeroporto, Setor de Concessionárias, lote 5, CEP: 71.608-900.

5.5 A depender da necessidade, e a critério da CONTRATADA, os serviços poderão ser realizados em outros aeroportos da rede, sem custo adicional para a INFRAERO.

5.6 As interações entre empregados da INFRAERO e profissionais da CONTRATADA, necessárias à gestão e à execução dos serviços, ocorrerão preferencialmente nas instalações da INFRAERO, mediante a presença do preposto, ficando a CONTRATADA responsável por arcar com todas as despesas decorrentes dos deslocamentos de seus profissionais.

5.6.1. A critério da INFRAERO, as interações poderão ocorrer nas instalações da CONTRATADA, bem como poderão ser autorizados encontros por videoconferência, desde que previamente negociadas as condições de execução e agenda.

6. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS E PRODUTOS

6.1 Conforme descrito no Caderno de Especificações Técnicas - CET, Anexo I deste TR.

7. MODELO DE CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS

7.1 O modelo adotado é a Contratação Mensurada por Resultados;

7.2 Esse modelo permite que o pagamento da CONTRATADA seja feito com base na mensuração dos serviços e dos resultados alcançados e verificados, excluindo-se o pagamento por horas trabalhadas ou por horas de disponibilidade do pessoal (postos de serviço);

7.3 O pagamento dos serviços será vinculado ao grau de cumprimento do Nível de Serviço (NS), indicados neste Termo de Referência e no Anexo V, que contém:

7.3.1. Os procedimentos de fiscalização e de gestão da qualidade do serviço, os indicadores e os instrumentos de medição adotados pela INFRAERO;

7.3.2. Os registros, controles e informações que serão prestados pela CONTRATADA;

7.3.3. As respectivas adequações de pagamento pelo não atendimento das metas estabelecidas.

7.4 A INFRAERO pagará somente pelos produtos e serviços efetivamente realizados, verificados e aceitos, conforme as métricas e os padrões estabelecidos neste Termo de Referência e seus anexos, ou seja, interessa o prazo fixado para a realização e a obtenção dos resultados, em conformidade com as especificações, qualidade e nível de serviços preestabelecidos, independentemente de quais ou quantos empregados a empresa prestadora contratará;

7.5 O contrato a ser firmado não enseja relação empregatícia entre a INFRAERO e o pessoal designado pela CONTRATADA, para a prestação dos serviços objeto do contrato.

8. PROVA DE CONCEITO

8.1 Será solicitada prova de conceito da LICITANTE vencedora da fase de lance, com o objetivo de realizar testes de comprovação de atendimento das especificações e requisitos conforme procedimentos descritos no CET.

8.2 Para a realização da prova de conceito, será obrigatório o preenchimento da Planilha de Requisitos Funcionais e Requisitos Não Funcionais (anexos II e III do TR), a qual deverá ser entregue pela LICITANTE vencedora da fase de lance.

9. CRITÉRIOS TÉCNICOS DE HABILITAÇÃO

9.1 Durante a fase de habilitação técnica as licitantes deverão apresentar planilha comprovando o atendimento de 80% dos requisitos técnicos e 80% dos requisitos funcionais que foram indicados na proposta como atendimento nativo ou parametrizável. Serão aceitos para efeito de comprovação documentos do fabricante tais como folders, prospectos de vendas, links de internet, manuais técnicos e manuais funcionais. Deverá constar o título do documento e página da comprovação. Tais documentos poderão estar nos idiomas português e inglês.

9.2 As licitantes deverão apresentar declaração listando os requisitos funcionais que serão customizados em tempo de projeto.

9.3 Somente serão habilitadas para a fase de Prova de Conceito as licitantes que cumprirem os itens 9.1 e 9.2.

9.4 Capacidade Técnica da Empresa

9.4.1. A CONTRATADA deverá ser proprietária do direito de uso das licenças, locatária do direito de uso das licenças, ou parceira autorizada do fabricante da Software de Gestão de Recursos Humanos.

9.4.2. Comprovar qualificação técnica para a prestação do objeto do certame por meio de atestados firmados com entidades da Administração Pública Federal, Estadual, Distrital ou Municipal, direta ou indireta, ou por empresa privada:

9.4.2.1 Apresentação de 01 (uma) declaração de entidade da Administração Pública Federal, Estadual, Distrital ou Municipal, direta ou indireta, atestando que a solução do fabricante tem capacidade de processar pelo menos 2.470 CPFs.

9.4.2.2 Apresentação de pelo menos 01 (um) atestado que comprove que a Licitante opera processos de negócio de recursos humanos, incluindo o processamento de folha de pagamento, com no mínimo 1.000 CPFs processados ao mês. Apresentação de pelo menos 01 (um) atestado que comprove possui experiência na implantação de sistemas de gestão de RH para órgãos ou empresas públicas, contemplando minimamente os módulos de administração e gestão estratégica de pessoal, folha de pagamento e portal de atendimento, bem como a parametrização e customização, migração de dados, integração com sistemas legados, mapeamento de processos e operação assistida e suporte (manutenção corretiva e evolutiva da solução);

9.4.3. A INFRAERO, a seu critério, poderá realizar diligência para comprovar a capacidade técnica exigida da empresa licitante.

9.4.4. Com objetivo de facilitar a avaliação dos atestados de capacidade técnica, as empresas licitantes deverão preencher a seguinte tabela:

TIPO DE INFORMAÇÃO	INFORMAÇÃO
Nome e assinatura do Emitente do Atestado (empresa que recebeu os serviços prestados)	
Nome da empresa/fornecedor e contato	

10. PROCEDIMENTOS BÁSICOS DE SEGURANÇA

10.1 Os procedimentos básicos mínimos de segurança exigidos da CONTRATADA são:

10.1.1. Credenciar junto a INFRAERO, seus profissionais autorizados a retirar e a entregar documentos, bem como daqueles que venham a ser designados para prestar serviços nas dependências da INFRAERO.

10.1.2. Identificar qualquer equipamento da CONTRATADA, que venha a ser utilizado nas dependências da INFRAERO, utilizando placas de controle patrimonial, selos de segurança, etc.

10.1.3. Abster-se, qualquer que seja a hipótese, de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca dos serviços, objeto do Termo de Referência, sem prévia autorização.

10.1.4. Observar, rigorosamente, todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de Tecnologia da Informação - TI da INFRAERO.

10.1.5. Adotar critérios adequados para o processo seletivo dos profissionais, com o propósito de evitar a incorporação de pessoas com características e/ou antecedentes que possam comprometer a segurança ou credibilidade da INFRAERO, especialmente em cargos com acesso a informações sensíveis.

10.1.6. Comunicar imediatamente ao Representante da INFRAERO, qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão, para que seja providenciada a devolução de todos os equipamentos e a revogação dos direitos de acesso à rede, sistemas, informações e recursos da INFRAERO.

10.1.7. Manter sigilo sobre todos os ativos de informações e de processos da INFRAERO.

10.1.8. Relatar eventos potenciais ou reais de segurança da informação ou outros riscos de segurança para a INFRAERO.

10.2 A CONTRATADA deverá observar os preceitos estabelecidos no "Manual de Procedimentos de Segurança e Medicina do Trabalho para Empresas Contratadas" disponível no endereço a seguir, quando da prestação de serviços nas dependências da INFRAERO: https://infraerogovbr.sharepoint.com/teams/Infranet2/Manuais de Procedimentos/MP_18.07_APE_27.01.2011_Padronização das Atividades de Seg e Saude no Trabalho.pdf

10.3 A CONTRATADA é integralmente responsável pela manutenção de sigilo sobre quaisquer dados e informações, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias de que venha a ter conhecimento, durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto e forma divulgar, reproduzir ou utilizar;

10.4 Será arquivado nos autos do processo de contratação, o **Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo-TCMS** entre a CONTRATADA e a INFRAERO, assinado pelo

representante daquela, estabelecendo compromisso de não divulgar nenhum assunto tratado na prestação deste serviço, conforme o anexo XIV do TR.

10.5 Será arquivado nos autos do processo de contratação, a **Termo de Ciência** (Declaração) entre a CONTRATADA e a INFRAERO, assinada pelos seus empregados e prestadores de serviços, conforme Anexo XV do TR.

11. TRANSIÇÃO CONTRATUAL

11.1 Transição Inicial do Contrato

11.1.1. A CONTRATADA terá um prazo de até 15 (quinze) dias corridos, a contar da data de assinatura do Contrato, para se adequar a dar início à execução dos serviços.

11.1.2. A INFRAERO poderá emitir a Ordem de Serviço somente após o prazo estabelecido no subitem acima; ou, anteriormente a esse prazo, após data em que a CONTRATADA tenha declarado, formalmente à INFRAERO, estar apta a dar início à execução dos serviços.

11.2 Transição Final do Contrato

11.2.1. A transferência de todo conhecimento adquirido ou desenvolvido bem como toda informação produzida e/ou utilizada para a execução dos serviços contratados deverá ser disponibilizado por meio de um Plano de Transição, endereçando todas as atividades necessárias para a completa transição.

11.2.2. O Plano de Transição deverá ser entregue pela CONTRATADA no prazo de 30 (trinta) dias antes do término da vigência do Contrato, por rescisão ou por decurso de prazo, ou a qualquer tempo, por solicitação da INFRAERO feita com antecedência mínima de 30 (trinta) dias corridos.

11.2.3. O plano deverá ser aprovado pela INFRAERO, ficando a CONTRATADA responsável por realizar as alterações que se fizerem necessárias.

11.2.4. O plano deverá identificar todos os compromissos, projetos, papéis, responsabilidades, artefatos, tarefas, data de início e prazo da transição, bem como todos os envolvidos com a transição, e ter a aprovação formal da INFRAERO.

11.2.5. Será de inteira responsabilidade da CONTRATADA a execução do Plano de Transição, bem como a garantia do repasse bem-sucedido de todas as informações necessárias para a continuidade dos serviços pela INFRAERO ou empresa por ela designada.

11.2.6. Durante o tempo requerido para desenvolver e executar o Plano de Transição, a CONTRATADA deve responsabilizar-se pelo esforço que necessite dedicar à tarefa de completar a transição, sem custo adicional para a INFRAERO.

11.2.7. A CONTRATADA deverá avisar com antecedência mínima de 180 (cento e oitenta) dias do término contratual a não intenção de renovação do contrato.

11.2.8. A CONTRATADA deverá dispor de meios que proporcionem portabilidade e tornem possível a migração dos serviços prestados para outros provedores de serviços em nuvem ou para outro ambiente definido pela INFRAERO.

11.2.9. Os serviços deverão possibilitar que as informações e dados da INFRAERO estejam disponíveis para transferência de localização em 10 (dez) dias úteis e sem custo adicional.

11.2.10. A CONTRATADA deverá apoiar a INFRAERO durante todo o processo de migração dos dados e de quaisquer outros ativos para o novo ambiente.

11.2.11. Durante o período de vigência do contrato, a CONTRATADA deverá garantir que toda a documentação requerida pela INFRAERO, para facilitar a migração para outro provedor ou ambiente (incluindo documentação de configuração) será mantida atualizada e entregue à INFRAERO, durante o processo de migração para outro provedor ou ambiente.

11.2.12. Todo conhecimento adquirido ou desenvolvido bem como toda informação produzida e/ou utilizada para a execução dos serviços contratados deverão ser disponibilizados à INFRAERO ou empresa por ela designada durante a execução do Plano de Transição.

11.2.13. A critério, exclusivamente, da INFRAERO, a CONTRATADA pode ser dispensada de realizar a transição contratual.

11.2.14. Em caso de descontinuidade do contrato, por decretação de falência ou concordata da CONTRATADA ou do fabricante do software, a CONTRATADA deverá, sem ônus a INFRAERO, ceder a solução de administração de pessoal de RH e gestão estratégica de RH parametrizados e customizados, as licenças de uso da solução de forma perpétua, a documentação completa da solução e a base dados e informações da CONTRATANTE; capacitar os empregados da INFRAERO para execução dos serviços, preparar plano de transição e prestar todo apoio para migração da solução para outros provedores de serviços em nuvem ou para outro ambiente definido pela INFRAERO.

12. TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO TECNOLÓGICO

12.1 A CONTRATADA deverá fornecer à INFRAERO, sem ônus adicional, todas as informações necessárias para que haja a internalização do conhecimento técnico e operacional do serviço executado.

13. GARANTIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS

13.1 Será exigida a apresentação, no prazo de 15 (quinze) dias após a assinatura do Contrato, Garantia de Cumprimento do Contrato, correspondente a 5% (cinco por cento), do seu valor global (importância segurada), com prazo de vigência igual ao do contrato a ser firmado.

14. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

14.1 Executar todos os serviços previstos no contrato celebrado, mediante chamado técnico.

14.2 Os atendimentos deverão ocorrer em tempo real, após abertura do chamado técnico:

14.2.1 Através de telefone e/ou de ferramenta web, e/ou de App disponibilizado para equipamentos Android IOS e/ou através de visita técnica presencial. Esta última, caso ocorra, às expensas da CONTRATADA.

14.2.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar à CONTRATANTE, serviço de atendimento telefônico gratuito e via internet (web) ou similar, para tratar de resolução de incidentes, dúvidas relacionadas à configuração, gerenciamento e operação da solução.

14.3 Assegurar que quando a solução for utilizada, funcionará em conformidade com as especificações, de forma continua e sem interrupção, analisando os pré-requisitos para as atualizações de versões e implementações que garantam a performance e disponibilidade.

14.4 Assegurar que a solução atenderá demandas oriundas da Justiça do Trabalho, inclusive as que possam impactar nos históricos funcionais, conforme exemplos elencados nos subitens, entre outros que assim surgirem:

14.4.1. Demandas de progressão especial, que altera o salário base, com efeitos retroativos e impactos nas verbas correspondentes;

14.4.2. Demandas de incorporação de função de confiança (provisórias e transitadas em julgados), com efeitos retroativos e impactos nas verbas correspondentes;

14.4.3. Demandas de adicionais de periculosidade e insalubridades, com impacto na remuneração do empregado e efeitos retroativos;

14.4.4. Demandas de reintegrações/anistias, com efeitos retroativos, com o dever de assegurar ao profissional toda e qualquer gratificação na carreira funcional;

14.4.5. Demandas de equiparação salarial, com efeitos retroativos;

14.4.6. Demandas com efeito retroativo e impactos no histórico funcional, folha encerrada, envio de eventos encerrados, a solução deve assegurar a ação da área de Recursos Humanos em sua totalidade, posição atual e ajustes nos históricos funcionais;

14.4.7. Deverá ser disponibilizado a área de Recursos Humanos campo para visualização dos registros decorrentes dos processos da Justiça do Trabalho;

14.4.8. A solução também deverá atender a necessidade de reabertura e reprocessamento da folha de pagamento, bem como a reabertura e o reprocessamento do envio de dados para o e-Social, PPE e para o e-Pessoal.

14.5 Atender às solicitações da INFRAERO, de acordo com as especificações técnicas e procedimentos de controle administrativo e cronogramas que venham a ser estabelecidos.

14.6 Elaborar relatório de atividades mensal ou periódicos, a pedido da INFRAERO, no qual devem ser relacionados os serviços prestados durante o período especificado.

14.7 Designar profissionais especializados e devidamente credenciados, assumindo total responsabilidade pelo cumprimento de todas as obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias, inclusive aquelas decorrentes de acidentes, indenizações, multas, seguros, normas de saúde pública e regulamentadoras do trabalho.

14.8 Capacitar a equipe técnica alocada aos serviços contratados sempre que se fizer necessário, considerando a evolução tecnológica e/ou mudança de tecnologia realizadas no ambiente da INFRAERO.

14.9 Manter seus empregados devidamente informados das normas disciplinares da INFRAERO, bem como das normas de utilização e de segurança das instalações e do manuseio dos documentos.

14.10 Manter, durante a execução do contrato, todas as condições de habilitação exigidas na licitação, com todos os documentos fiscais nos seus prazos de validade.

14.11 Não se valer do contrato, objeto deste Termo de Referência, para assumir obrigações perante terceiros, dando-o como garantia, nem utilizar os direitos de crédito, a serem auferidos em função dos serviços prestados, em quaisquer operações de desconto bancário, sem prévia autorização da INFRAERO.

14.12 Substituir imediatamente qualquer dos profissionais alocados aos serviços cuja atuação, permanência ou comportamento forem julgados prejudiciais ou inconvenientes à execução do objeto contratado ou às normas da INFRAERO.

14.13 Substituir imediatamente qualquer dos profissionais alocados aos serviços cuja capacidade técnica não esteja adequada aos padrões exigidos pela INFRAERO.

14.14 Fornecer crachá de identificação a seus funcionários, de uso obrigatório quando em serviço na INFRAERO.

14.15 Informar imediatamente à INFRAERO, por escrito, qualquer anormalidade que ponha em risco a execução dos serviços, com vistas a ações corretivas.

14.16 Informar à INFRAERO, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, sobre qualquer alteração social ou modificação da finalidade ou de sua estrutura. E, no caso de coincidir com o período de pagamento, o prazo deste será reiniciado e contado a partir da entrega dos documentos atualizados, devidamente protocolados na INFRAERO.

14.17 Responsabilizar-se por qualquer acidente ocorrido com seus empregados por imprudência, negligência ou imperícia, fora ou dentro dos locais da prestação/execução dos serviços, no desempenho das atividades ou em conexão com os mesmos, inclusive por danos causados a terceiros.

14.18 Responsabilizar-se pela eventual perda de dados, danos a programas, arquivos e computadores, comprovada a negligência ou a intenção de causar o dano por seus profissionais.

14.19 Arcar com os ônus resultantes de quaisquer ações, demandas, custos e despesas decorrentes de contravenção, seja por culpa sua ou de quaisquer de seus empregados ou prepostos, obrigando-se, outrossim, a quaisquer responsabilidades decorrentes de ações judiciais ou extrajudiciais de terceiros, que lhe venham a ser exigidas por força da lei, ligadas ao cumprimento do Contrato, objeto deste Termo de Referência.

14.20 Manter, no período de prestação do serviço e durante 5 (cinco) anos, após o seu término, no mais estrito sigilo toda documentação de natureza técnica e administrativa, gerada em função da execução deste contrato, não copiando, não usando em seu próprio benefício, nem revelando ou mostrando a terceiros, nem publicando tais informações, no território brasileiro ou no exterior.

14.21 Entregar à INFRAERO, em até 15 (quinze) dias após o encerramento do Contrato, toda e qualquer informação sigilosa gerada em consequência da prestação do serviço, destruindo de maneira irrecuperável todas as cópias instaladas na memória de seus equipamentos ou em qualquer outro tipo de suporte, inclusive as cópias de segurança (*backup*) que estiverem em seu poder.

14.22 Notificar imediatamente à INFRAERO, por escrito, qualquer má utilização, revelação não autorizada, esbulho, apropriação indébita ou outra violação das informações que lhe foram reveladas, que chegue ao seu conhecimento.

14.23 Cumprir e determinar que sejam cumpridas pelos seus empregados, as instruções que forem expedidas e comunicadas previamente à CONTRATADA pela INFRAERO, visando à boa ordem geral dos serviços que ali operam.

14.24 Suspender, imediatamente, o uso de ferramentas, materiais e/ou equipamentos impugnados pela Comissão de Gestão e Fiscalização e responsabilizar-se pelas despesas decorrentes da rejeição de ferramentas, materiais, equipamentos ou serviços e pelos atrasos acarretados, de acordo com as disposições deste instrumento.

14.25 Determinar e orientar ao pessoal de trabalho pertencente ao quadro de empregados, para que cumpram todas as instruções e procedimentos estabelecidos e/ou recomendados pela INFRAERO, com ordem, disciplina e eficiência.

14.26 Indicar oficialmente à INFRAERO, dentre os empregados contratados, para o objeto deste Termo de Referência, no mínimo, um preposto, idôneo e devidamente habilitado, com poderes para representá-la e tomar deliberações relacionadas com a execução do serviço. O preposto deverá dispor de carimbo que o identifique nas assinaturas dos documentos referentes ao contrato e a rotina das atividades e o adimplemento das obrigações contratuais.

14.27 Ser responsável legal, administrativa, civil e criminalmente, pela ordeira execução do serviço contratado, inclusive por todos os atos e omissões que seus empregados cometerem nas áreas da INFRAERO, indenizando a parte prejudicada, se for o caso.

14.28 Responsabilizar-se pelos bens e recursos disponibilizados pela INFRAERO, para a execução dos serviços, a partir da assinatura de Termo de Responsabilidade.

14.29 Recolher todos os tributos sobre sua atividade empresarial ou sobre o contrato, bem como os encargos sociais previdenciários e trabalhistas que incidem ou venham incidir sobre seus empregados.

14.30 Comunicar imediatamente à INFRAERO sobre o desligamento de profissional que não mais prestará serviços à INFRAERO, até a data do desligamento, devolvendo a credencial de acesso às instalações físicas da INFRAERO daquele que a tenha recebido.

14.31 Viabilizar acesso à INFRAERO, a qualquer momento, durante a vigência do contrato, para a realização de diligências e inspeções nas dependências da CONTRATADA, com o objetivo de verificar o desenvolvimento dos serviços prestados e analisar se a CONTRATADA está em conformidade com as especificações do Edital e seus anexos.

14.32 Manter, dentro de níveis satisfatórios, a continuidade dos serviços prestados em decorrência de eventualidades externas.

14.33 Colaborar e ter ciência da disponibilidade, confidencialidade e integridade dos dados, informações e sistemas informatizados, pertencentes à INFRAERO, e cuidar, sob pena de responsabilidade dos dirigentes e funcionários da CONTRATADA, do cumprimento de obrigações relacionadas com o sigilo e a segurança dos dados, informações e sistemas.

14.34 Garantir resultados conforme métricas de avaliação e desempenho especificadas no Termo de Referência – Anexo V - Nível de Serviços, sob pena de aplicação de sanções previstas.

14.35 Fornecer documentação, manuais e relatórios de atendimento ou de análise de incidentes sempre que solicitados pela CONTRATANTE.

14.36 Não realizar serviços, que impliquem em alteração da funcionalidade dos equipamentos e componentes de software, sem a prévia autorização da INFRAERO.

14.37 Mensalmente a CONTRATADA deverá disponibilizar a base de dados da solução de gestão de RH para INFRAERO no formato estabelecido pela INFRAERO e disponibilizar relatório das informações fornecidas.

14.38 A CONTRATADA deverá assegurar a INFRAERO acesso irrestrito à base de dados da Solução de RH, cujas informações serão de propriedade exclusiva do INFRAERO.

15. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

15.1 Convocar a CONTRATADA, em até 15 (quinze) dias corridos, após a assinatura do contrato, para a reunião inicial prevista.

15.2 Disponibilizar para a CONTRATADA toda a legislação, normas, instruções e programas de trabalho de sua competência, bem como de empregados com conhecimento dos processos e atividades de RH, com o objetivo de facilitar e orientar a execução dos serviços contratados.

15.3 Disponibilizar para a CONTRATADA o acesso aos empregados com conhecimento dos processos e atividades de RH, com o objetivo de facilitar e orientar a execução dos serviços contratados.

15.4 Permitir acesso dos profissionais da empresa CONTRATADA às instalações da INFRAERO, sempre que necessário para a execução dos serviços, desde que estejam portando crachá de identificação.

15.5 Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços prestados pela CONTRATADA.

15.6 Efetuar os pagamentos das faturas de acordo com as condições constantes no Edital e seus anexos.

15.7 Manter a CONTRATADA informada de quaisquer atos da Administração Pública que venham a interferir direta ou indiretamente nos serviços contratados.

15.8 Atestar, desde que realizado e aceito os serviços entregues, conforme disposições de resultado esperado, a Nota Fiscal, procedendo ao respectivo pagamento remuneratório.

15.9 Colocar à disposição da CONTRATADA os meios de comunicação que atendam à natureza da contratação.

15.10 Fornecer à CONTRATADA todos os dados e informações necessárias à execução do objeto do contrato, conforme descrito na especificação técnica.

15.11 Notificar, por escrito, à CONTRATADA, fixando prazo para corrigir quaisquer irregularidades constatadas na execução do objeto contratado.

15.12 Notificar, por escrito, à CONTRATADA, a aplicação de cominação nos termos da cláusula contratual que rege este assunto, para eventuais desvios da correta execução dos serviços prestados.

15.13 Solicitar, em até 15 (quinze) dias corridos antes do término do contrato, a devolução de bens e recursos que tenham sido disponibilizados à CONTRATADA, que terá até 10 (dez) dias corridos para atendimento.

16. CREDENCIAMENTO

16.1 O Credenciamento será efetuado pela INFRAERO, mediante solicitação formal da CONTRATADA, anexando cópias autenticadas dos documentos solicitados pelo setor competente da Sede, de acordo com a legislação vigente.

16.2 A CONTRATADA deverá manter o controle do vencimento das Cédulas de Identificação Aeroportuária e solicitar à INFRAERO, com antecedência de, no mínimo, 10 (dez) dias úteis a renovação das mesmas.

16.3 A CONTRATADA terá responsabilidade sobre a devolução das cédulas vencidas e de empregados desligados, sendo que a devolução deve ocorrer, no máximo, em até 02 (dois) dias úteis após o desligamento do empregado.

16.4 Os custos do credenciamento dos trabalhadores serão ressarcidos pela CONTRATADA, conforme valores unitários do credenciamento, definido pela INFRAERO.

16.5 A CONTRATADA deverá providenciar o credenciamento dos empregados alocados no contrato antes do início dos serviços.

16.6 Será vedado o acesso ao local de trabalho dos empregados alocados ao contrato, e que se apresentarem para execução de suas atividades, sem portar sua Cédula de Identificação.

16.7 Nos casos de extravio ou perda da Cédula de Identificação, a CONTRATADA deverá encaminhar à INFRAERO solicitação formal de emissão de nova cédula, juntando Boletim de Registro de Ocorrência Policial ou Declaração registrada em cartório, tratando do extravio ou perda. O prazo para regularização é de 02 (dois) dias úteis.

16.7.1. O Boletim de Registro de Ocorrência Policial deverá ser providenciado imediatamente após o extravio ou perda da Cédula de Identificação Aeroportuária.

17. PROCEDIMENTOS DE FISCALIZAÇÃO E GERENCIAMENTO DO CONTRATO

17.1 A fiscalização dos serviços será executada por meio de Comissão de Gestão e Fiscalização, a ser designada, nomeada mediante a emissão de Ato Administrativo, com poderes para supervisionar e controlar a qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA.

17.2 A fim de assegurar a consecução do preconizado no subitem anterior, a Comissão de Gestão e Fiscalização poderá, a seu critério e a qualquer momento, orientar os empregados da CONTRATADA, por meio de seu(s) Preposto(s), no sentido de corrigir possíveis falhas na condução das tarefas, tornando-as, dessa forma, mais proficientes.

17.3 Fazendo-se necessárias modificações nos processos de trabalho, em função de mudanças na conjuntura operacional, ou simplesmente com o fim de aperfeiçoar o padrão de qualidade dos serviços como um todo, a Comissão de Gestão e Fiscalização poderá, a seu critério e a bem da agilidade, discutir o assunto verbalmente com a CONTRATADA, a qual poderá expor amplamente sua argumentação em relação ao assunto, cabendo, todavia, à Comissão de Gestão e Fiscalização a decisão final, que ficará registrada em ata.

17.4 A Comissão de Gestão e Fiscalização poderá propor à autoridade competente, fundamentada em fatos, a suspensão da prestação dos serviços, total ou parcialmente, em definitivo ou temporariamente, bem como diligenciar para que sejam aplicadas à CONTRATADA as penalidades previstas em Cláusulas Contratuais.

17.5 A Comissão de Gestão e Fiscalização poderá solicitar o imediato afastamento de empregado da CONTRATADA, que embaraçar ou dificultar sua ação fiscalizadora ou cuja permanência na área, a seu exclusivo critério, julgar inconveniente, devendo a CONTRATADA providenciar a substituição do mesmo, as suas exclusivas expensas.

17.6 As Avaliações de Desempenho serão encaminhados à CONTRATADA e deverão conter o ciente expresso de representante da mesma, por meio de assinatura, data e identificação do responsável, sendo devolvidos à CONTRATANTE, que restituirá uma via para arquivo da CONTRATADA.

17.7 As Avaliações de Desempenho devem ser arquivados com as assinaturas do Gestor Operacional, do Fiscal Operacional, e do Representante da CONTRATADA, conforme tipo de critério e aspecto avaliado (operacional e de documentação).

17.8 A Comissão de Gestão e Fiscalização manterá contínua avaliação sobre os serviços, com o objetivo de averiguar o cumprimento das obrigações contratuais. As deficiências e/ou irregularidades eventualmente constatadas serão comunicadas da seguinte forma:

17.8.1. VERBAIS: Nos casos rotineiros ou de urgência, registrando-se no Livro de Ocorrências, posteriormente, se for o caso, com as assinaturas dos representantes das partes contratantes;

17.8.2. POR ESCRITO: nas situações mais complexas, estipulando-se, quando pertinente, prazo para a correção da irregularidade. As comunicações formais serão registradas no Livro de Ocorrências ou por meio de Ofício ou correio eletrônico.

NOTA: A omissão total ou parcial da Comissão de Gestão e Fiscalização não eximirá a CONTRATADA de sua plena responsabilidade pela execução, supervisão e controle dos serviços, nas condições previstas neste Termo de Referência.

17.9 A Comissão de Gestão e Fiscalização manterá um Livro de Ocorrências, onde serão registrados os fatos e informações julgados relevantes à prestação dos serviços, devendo ser rubricado pela CONTRATADA, por meio de seu(s) Preposto(s), e pelos membros da Comissão de Gestão e Fiscalização a cada novo registro.

17.10 A Comissão de Gestão e Fiscalização poderá, sempre que julgar necessário, solicitar à CONTRATADA a apresentação de quaisquer documentos referentes aos serviços contratados.

17.11 Manter o controle dos acessos aos sistemas da INFRAERO, concedidos aos profissionais da CONTRATADA.

17.12 Providenciar o cancelamento imediato dos acessos às instalações físicas e à rede de computadores e aos sistemas da INFRAERO para o profissional da CONTRATADA, que não mais prestará serviços à INFRAERO, tão logo tenha recebido a devida comunicação pela CONTRATADA e a respectiva credencial, quando for o caso.

17.13 No caso de inobservância, pela CONTRATADA, das exigências formuladas pela fiscalização, terá esta, também, poderes para aplicar as penalizações previstas no contrato.

17.14 Deverá ser realizada reunião inicial da equipe da INFRAERO para entrega do Ato Administrativo que nomeia a Comissão de Gestão e Fiscalização do Contrato, dando conhecimento aos integrantes das responsabilidades sobre o contrato, da qual será feita uma Ata a ser inserida no Processo Administrativo de gestão do contrato no Sistema de Gestão de Documentos - SIGADOC.

17.15 Após a reunião citada no subitem precedente, será realizada a primeira reunião com a empresa CONTRATADA para apresentação dos representantes da CONTRATADA, incluindo o Preposto, e dos membros da Comissão de Gestão e Fiscalização do Contrato nomeada, e esclarecimento sobre questões operacionais e de gerenciamento do contrato com confecção de Ata e inserção da mesma no Processo Administrativo de gestão do contrato.

18. DA DISPOSIÇÕES FINAIS

18.1 A CONTRATADA deve atentar ao disposto no Inciso III e V do Art. 6º do Capítulo III – Dos Conceitos do Código de Ética da INFRAERO, disponível em: https://transparencia.infraero.gov.br/codigo-de-etica-conduta-e-integridade/, que versam: C*olaborador: toda pessoa física que preste serviços, nas dependências da Companhia, mediante contrato firmado com empresa interposta (serviço terceirizado); e Terceiros: fornecedores, parceiros de negócios, prestadores de serviços ou quaisquer outras pessoas físicas ou jurídicas, inclusive seus*

prepostos e empregados, que mantenham relação contratual com a Infraero não abrangidas pelo conceito de colaborador; e (inclusão de parceiros de negócios na definição, conforme Política de Conformidade e NI 8.02), Equiparam-se a empregado da INFRAERO para efeitos deste Código de Ética Empresarial, os terceirizados, prestadores de serviços, os estagiários e todos aqueles que embora transitoriamente, com ou sem remuneração exerçam atividade sediada no âmbito da Empresa de forma contínua e habitual.

18.2 Para atendimento do Acórdão nº 2.961/2004 - TCU - 1ª Câmara, o efetivo alocado para a prestação de serviços objeto do Contrato, não poderá ter parentesco com empregados da INFRAERO na linha reta ou colateral, natural ou por afinidade, até o 4º grau, devendo a CONTRATADA apresentar declaração emitida pelo próprio empregado, garantindo sob as penas da lei, não possuir parentesco com empregados da INFRAERO.

18.3 O contrato a ser firmado não enseja relação empregatícia entre a INFRAERO e o pessoal designado pela CONTRATADA para a prestação dos serviços objeto do contrato.

18.4 A CONTRATADA obrigar-se-á ao cumprimento de todas as normas e instruções aplicadas às atividades desenvolvidas nas áreas internas das dependências da INFRAERO.

18.5 O Termo de Referência e seus anexos devem ser lidos e interpretados na íntegra pelas partes interessadas, pressupondo o conhecimento de todas as condições da prestação do serviço estabelecidas, não sendo aceitas alegações futuras de desconhecimento ou discordância de seus termos.

18.6 As despesas com viagens (diárias e passagens) e deslocamentos de profissional da CONTRATADA para prestação dos serviços contratados, serão de responsabilidade da CONTRATADA.

18.7 Não será aceita a formação de consórcio para a execução do objeto.

18.8 É vedada a subcontratação total de outra empresa para a prestação dos serviços objeto deste TR.

19. RELAÇÃO DE ANEXOS

Anexo I - Caderno de Especificações Técnicas (CET)

Anexo II - Requisitos Funcionais

Anexo III - Requisitos Não Funcionais

Anexo IV - Catálogo de Atividades e Responsabilidades

Anexo V - Nível de Serviço (NS)

Anexo VI - Gestão de Processos

Anexo VII - Treinamento

Anexo VIII - Migração de Dados

Anexo IX - Integrações

Anexo X - Segurança da Informação

Anexo XI - Detalhamento dos Documentos Inerentes à Contratação

Anexo XII - Suporte Técnico

Anexo XIII – Guia de Métrica da Infraero

Anexo XIV - Termo de Compromisso

Anexo XV - Termo de Ciência

Anexo XVI - Acordo Coletivo de Trabalho – Infraero

Anexo XVII - Planilha de Cotação