

Secretaria de
Estado de
Desenvolvimento
e Inovação



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO

Contrato Nº 35/2020 - SEDI

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO QUE ENTRE SI CELEBRAM O ESTADO DE GOIÁS, ATRAVÉS DA SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO E A EMPRESA IBROWSE CONSULTORIA E INFORMÁTICA.

O **ESTADO DE GOIÁS**, pessoa jurídica de direito público interno, neste ato representado legalmente pelo Procurador Chefe da Procuradoria Setorial, nos termos do Art. 47, § 2º, da Lei Complementar nº 58/2006, Dr. **DANIEL GARCIA DE OLIVEIRA**, inscrito no CPF sob o nº 723.707.501-20 e na OAB/GO nº 40.221, residente e domiciliado nesta Capital, por meio da **SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO**, criada pela Lei nº 18.687/14, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 21.652.711/0001-10, com sede administrativa situada na Rua 82, nº 400, Palácio Pedro Ludovico Teixeira, 1º andar, Setor Sul, em Goiânia – GO, ora representada por seu titular o Sr. **MÁRCIO CÉSAR PEREIRA**, brasileiro, portador do RG nº 22.349.454-9 SSP-SP, inscrito no CPF/MF sob o nº 280.033.338-30, residente e domiciliado em Goiânia-GO, doravante denominada **CONTRATANTE**; e a empresa **IBROWSE CONSULTORIA E INFORMÁTICA**, inscrita sob o CNPJ/MF nº 02.877.566/0001-21, estabelecida na Avenida Carlos Gomes, 1155, Sala 302, Bairro Auxiliadora, Porto Alegre - RS, CEP 90480-004, neste ato representada pela Sr.ª **CAROLINE BORDIN DA SILVA**, portador RG nº 1073293886 SSP/RS, inscrito no CPF nº 819.210.390-00, residente e domiciliada em Sapucaia do Sul - RS, doravante denominada simplesmente **CONTRATADA**, firmam o presente contrato para a prestação de serviços, mediante Processo Administrativo nº 202014304000827 e Pregão Eletrônico nº 08/2020-SEDI, estando as partes sujeitas aos preceitos da Lei Federal 8.666/1993, Lei Complementar Federal 123/2006. Decreto Estadual 9.666/2020, Lei Estadual nº 17.928 de 27/12/2012, Lei Complementar Estadual nº 117 de 05/10/2015, Decreto Estadual nº 7.466/2011 e demais normas regulamentares aplicáveis à espécie e suas alterações posteriores, e às cláusulas e condições seguintes:

1. **CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO**

1.1. Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de análise, desenvolvimento, manutenção, documentação, teste de software, ciência de dados e big data, na forma de serviços continuados presenciais e não presenciais, contemplando a transferência de conhecimento e agregação tecnológica, respeitando os padrões de desenvolvimento, desempenho e qualidade estabelecidos pela STI/SEDI, conforme demanda da STI/SEDI, condições e especificações no Termo de Referência anexo do edital (000013905618).

1.2. Integram este Contrato, independente de sua transcrição, o Edital de Licitação, o Termo de Referência e a Proposta da CONTRATADA, seus Anexos e demais elementos constantes do referido processo.

2. **CLÁUSULA SEGUNDA - DA EXECUÇÃO DO SERVIÇO**

2.1. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

2.1.1. Contratação, de empresa especializada na prestação de serviços de análise, desenvolvimento, manutenção, documentação e teste de software, na forma de serviços continuados presenciais e não presenciais, de acordo com o ANEXO XIV – CATÁLOGO DE SERVIÇOS do Termo de Referência e conforme métricas e padrões de desempenho e qualidade estabelecidos pela Subsecretaria de Tecnologia da Informação da Secretaria de Desenvolvimento e Inovação – STI/SEDI, mediante ordem de serviços, limitando ao quantitativo máximo estimado e sem garantia de consumo mínimo,

em projetos de Inovação, modernização, ampliação e segurança dos serviços de TI, com garantia de transferência de conhecimento e incorporação de tecnológicas, sendo assim agrupados:

2.1.1.1. Serviços especializados de análise de sistemas, desenho de processos e engenharia de requisitos de software, abrangendo:

2.1.1.1.1. Serviços especializados de elaboração e atualização de documentação de sistemas de informação, executados em conformidade com a Metodologia de Gestão de Demandas em vigência na STI/SEDI;

2.1.1.1.2. Serviços especializados de acompanhamento de projetos de atividades de desenvolvimento, manutenção, teste e documentação de sistemas;

2.1.1.1.3. Serviços de verificação de requisitos, regras de negócio, conformidade de artefatos com padrões e processos, e testes: unitários, de integridade de dados, funcional, interface com usuário, performance, carga, segurança, etc.

2.1.1.2. Serviço de análise, desenvolvimento, arquitetura, manutenção, documentação e teste de software, abrangendo:

2.1.1.2.1. Serviço especializado de concepção, elaboração, construção e transição de novos sistemas e manutenção evolutiva em plataformas como Go, Java, PHP, .Net, ASP, Python, NodeJS, Ruby e Flutter, compreendendo sistemas, aplicativos móveis, portais, sítios web, executados em conformidade com as boas práticas das metodologias ágeis em vigência na STI/SEDI;

2.1.1.2.2. Serviços especializados de manutenção corretiva de sistemas de informação em plataformas como Go, as Java, PHP, .Net, ASP, Python, NodeJS, Ruby e Flutter, executados em conformidade com as boas práticas das metodologias ágeis em vigência na STI/SEDI;

2.1.1.2.3. Serviços especializados em Business Intelligence - BI, que contemplem modelagem, extração, transformação, carga de dados e painéis que consumam esses dados.

2.1.1.2.4. Serviço especializado de concepção, elaboração, construção e transição de novos sistemas e manutenção evolutiva em infraestrutura para armazenamento e processamento de grandes conjuntos de que utilizem tecnologias relacionadas, tais como: Hadoop, Spark, Cassandra, Hive, Hbase, Pig, Sqoop, MongoDB, Elasticsearch, API de integração e outros conforme arquitetura de referência vigente e/ou necessidades identificadas;

2.1.1.2.5. Serviços especializados na pesquisa e desenvolvimento de algoritmos e soluções inteligente que utilizem Machine Learning. Limpar, tratar, transformar e organizar dados (estruturados, semiestruturados ou não-estruturados), analisar e aplicar algoritmos de Machine Learning para descobrir soluções para os problemas de negócios e contribuir na tomada de decisões e estratégias do Estado de Goiás;

2.1.1.2.6. Serviços especializados na pesquisa e desenvolvimento de novas tecnologias que possam melhorar a eficácia dos serviços de TI e melhor atender aos anseios do cidadão.

2.1.1.3. Serviços especializados de Design Gráfico, interface de usuário e Web-design (UX e UI), abrangendo:

2.1.1.3.1. Desenvolvimento de identidades visuais, layouts gráficos para material ser impresso tais como revistas, anúncios, cartazes, folhetos, logotipos, livros, entre outros serviços utilizando Corel Draw, PhotoShop e outros softwares correlatos;

2.1.1.3.2. Desenvolvimento de layouts para aplicação em projetos de sites, sistemas e portais para a internet, incluindo a aparência geral do trabalho e aspectos técnicos de criação de páginas, como a codificação de HTML, CSS, Javascript, acessibilidade, experiência do usuário, jornada do cliente, responsividade entre outros correlatos;

2.1.1.3.3. Desenvolvimento de designers de interfaces para aplicações, aplicativos móveis e dispositivos inteligentes, incluindo a aparência geral do trabalho, experiência do usuário, jornada do cliente e aspectos técnicos, como a codificação, acessibilidade, responsividade entre outros correlatos.

2.1.1.4. Serviços especializados de apoio a atividades de gerenciamento de projetos, abrangendo:

2.1.1.4.1. Apoio às atividades de alocação de recursos e tempo e o rastreamento da execução das atividades, bem como a medição do progresso relativo ao que foi definido em planos de projeto;

2.1.1.4.2. Elaboração de relatórios de tarefas desempenhadas no período, organização e distribuição de tarefas, identificando sequências de execução e dependências existentes.

2.1.2. Considerando a natureza e a dinâmica evolutiva dos serviços de TIC, podem ser tornar necessários eventuais ajustes no escopo de cada grupo de serviço ou serviços descritos neste TR. Neste caso, tais ajustes, quando necessários, serão definidos e implementados em comum acordo entre a CONTRATANTE e a Empresa CONTRATADA.

2.1.2.1. Admite-se a possibilidade da criação de novo grupo de serviço ou serviço, desde que em comum acordo entre o CONTRATANTE e a Empresa CONTRATADA, observada as seguintes condições:

2.1.2.1.1. O novo serviço deve manter alinhamento ou similaridade com um grupo de serviço existente ou um novo grupo deverá ser criado;

2.1.2.2. Caso um novo grupo seja criado deve-se realizar a estimativa do volume de serviços para o mesmo, e a quantidade de USTs estimada deverá ser movimentada de um grupo de serviço já existente, limitado ao limite máximo de 35% (trinta e cinco por cento) do total estimado para o grupo de serviços do qual serão retiradas as UST.

2.1.2.1.3. Sejam aplicados os mesmos critérios de mensuração dos serviços, devendo ser vinculado ou definido um Indicador de Nível de Serviço (NS) para o novo pilar de serviço, com as respectivas metas e penalidades, caso necessário;

2.1.2.1.4. Seja adotada a mesma metodologia de avaliação prevista para os demais grupos de serviços;

2.2. REQUISITOS GERAIS E ESPECÍFICOS DA CONTRATAÇÃO

2.2.1. Requisitos Gerais

2.2.1.1. Quando aplicável, a CONTRATADA deverá realizar capacitação de usuários internos e/ou da equipe técnica da STI/SEDI; como parte do processo de engenharia de software e conforme definições da STI/SEDI.

2.2.1.2. Os primeiros 90 (noventa) dias após a assinatura do Contrato serão considerados como período de adaptação e ajustes, durante os quais a CONTRATADA deverá proceder a todos os ajustes que se mostrarem necessários no dimensionamento e qualificação das equipes, adequação de processos internos e outras transições necessárias, de modo a assegurar a execução satisfatória dos serviços.

2.2.2. Requisitos de Segurança e Arquitetura da Informação

2.2.2.1. A CONTRATADA deverá comprometer-se, por si e por seus funcionários, em documento formal, a aceitar e aplicar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de Tecnologia da Informação da STI/SEDI, com especial atenção à Política de Segurança da Informação. Todos envolvidos da CONTRATADA devem se comprometer com a segurança da informação, inclusive através da assinatura de termo de responsabilidade e manutenção de sigilo.

2.2.2.2. Todos os recursos de hardware e de software, assim como quaisquer outros necessários à execução dos serviços, como, por exemplo, de telecomunicações ou de dados, computadores e ferramentas de desenvolvimento, serão de inteira responsabilidade da CONTRATADA, incluindo-se a interconexão segura com a rede de informática da STI/SEDI, sem ônus adicionais, seguindo as regras e políticas deste.

2.2.2.3. A CONTRATADA deverá identificar qualquer equipamento de sua propriedade que venha a ser instalado nas dependências da STI/SEDI, utilizando placas de controle patrimonial, selos de segurança, etc.

2.2.2.4. A CONTRATADA deverá adotar critérios adequados para o processo seletivo de profissionais que irão atuar diretamente na execução do objeto, com o propósito de evitar a incorporação de pessoas com características e/ou antecedentes que possam comprometer a segurança ou credibilidade da STI/SEDI.

2.2.2.5. A CONTRATADA deverá comunicar a STI/SEDI, com antecedência mínima de 03 (três) dias, qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de funcionários envolvidos diretamente na execução do objeto, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos da STI/SEDI, porventura colocados à disposição para realização dos serviços contratados.

2.2.2.6. A codificação dos sistemas deve seguir as melhores práticas de Segurança da Informação, conforme a ISO 27002.

2.2.2.7. Deverá ser observada a arquitetura de referência e o ambiente de desenvolvimento da STI/SEDI, que orienta o desenvolvimento de suas aplicações, descritos no Anexo VI do Termo de Referência.

2.2.3. Requisitos de Projeto e Implementação

2.2.3.1. Ao executar uma OS, a CONTRATADA deve seguir os padrões de análise e programação determinados pela STI/SEDI e conforme as boas práticas do Desenvolvimento Ágil de Software em vigência na STI/SEDI.

2.2.3.2. A critério da STI/SEDI, os fluxos de trabalho poderão sofrer melhorias e adaptações. As mudanças deverão ser comunicadas à CONTRATADA com antecedência mínima de 30 (trinta) dias do início da adoção do novo fluxo de trabalho.

2.2.3.3. Os artefatos gerados durante a execução dos serviços deverão ser armazenados no repositório centralizado de controle de versões da STI/SEDI ou na ferramenta de colaboração corporativa para gestão de projetos, ambos especificados no Anexo VI do Termo de Referência. A STI/SEDI definirá o repositório adequado para cada tipo de artefato e a forma de acesso a ser utilizada pela CONTRATADA.

2.2.3.4. Durante a vigência do contrato, os templates de artefatos poderão sofrer atualizações a critério da STI/SEDI. Os templates alterados terão utilização obrigatória apenas nas OSs abertas após a devida comunicação feita à CONTRATADA.

2.2.3.5. Todos os sistemas que vierem a ser desenvolvidos ou mantidos deverão ser corretamente configurados nas ferramentas de deploy, integração contínua e entrega contínua, definidas pela STI/SEDI.

2.2.4. Requisitos de Experiência Profissional e Formação da Equipe

2.2.4.1. A CONTRATADA se compromete a alocar, em todos os serviços contratados, profissionais que apresentem a qualificação mínima descrita no ANEXO III - PERFIL TÉCNICO-PROFISSIONAL - do Termo de Referência.

2.2.4.2. A qualificação dos profissionais deverá ser comprovada através de documentação e da apresentação dos currículos dos profissionais, sempre que solicitado pela STI/SEDI.

2.2.4.3. Para a prestação dos serviços a CONTRATADA deverá alocar, para cada OS emitida, 01 (um) ou mais profissionais que façam parte do seu quadro de pessoal e possuam os requisitos exigidos pela STI/SEDI, conforme os perfis estabelecidos para cada tipo de atividade.

2.2.5. Metodologia de Trabalho

2.2.5.1. A CONTRATADA é livre para, ao realizar as atividades sob sua responsabilidade, adotar o processo de desenvolvimento de software de sua preferência, desde que esse seja aderente a metodologia da STI/SEDI e às boas práticas vigentes, especialmente aquelas constantes nos modelos de desenvolvimento ágil;

2.2.5.1.1. A CONTRATADA deverá realizar as atividades constantes nos fluxos de trabalho das OS e entregar todos os artefatos previstos nos mesmos, respeitados os templates definidos pela STI/SEDI.

2.2.5.2. As atividades Análise e Especificação de Requisitos devem ser realizadas por profissionais com experiência em levantamento e documentação de requisitos, habilidades de relacionamento interpessoal e devem ser pautadas pelo bom relacionamento e cordialidade com os usuários.

2.2.5.3. As atividades de Análise e Especificação de Requisitos que necessitem de interação com o usuário serão realizadas conforme planejamento de atividades acordado com o usuário ou grupo de usuários. A STI/SEDI, preferencialmente, poderá designar servidor para acompanhar as atividades deste grupo.

2.2.5.4. A manutenção corretiva e sustentação dos sistemas em produção é de inteira responsabilidade da CONTRATADA, desde o recebimento do chamado até o fechamento do mesmo. A prestação desse serviço deve observar os níveis mínimos de serviço exigidos do item 5.

2.3. MODELO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

2.3.1. Ordem de Serviço

2.3.1.1. Será utilizado o instrumento de Ordem de Serviço (OS) como ferramenta de demanda à CONTRATADA. A OS contém todos os produtos, serviços conforme ANEXO XIV do Termo de Referência., e prazos acordados entre as partes. A OS servirá também para o acompanhamento do nível dos serviços prestados.

2.3.1.2. A CONTRATADA se compromete a entregar produtos ou serviços definidos na OS, seguindo padrões de qualidade e melhores práticas estabelecidas pela STI/SEDI.

2.3.1.3. O Anexo VII do Termo de Referência apresenta o modelo base de OS para a presente contratação. O modelo poderá ser melhorado ao longo da execução do contrato.

2.3.1.4. A OS identificará o responsável técnico pela demanda na STI/SEDI e a área requisitante do serviço. Esta última será responsável pela homologação dos produtos, quando aplicável.

2.3.1.5. As OSs apenas serão consideradas concluídas quando da entrega e aceite pela STI/SEDI de todos os artefatos de saída e produtos, denominados entregáveis, definidos previamente conforme ANEXO XIV do Termo de Referência. Com base nos critérios de aceitação definidos nesse documento, caso algum artefato previsto seja rejeitado pela STI/SEDI, deverá ser completamente retirado da OS, que deverá ser recalculada.

2.3.1.5.1. Para cada OS aberta, a CONTRATADA deverá indicar um profissional para atuar como Gerente de Projeto.

2.3.1.6. Um Gerente de Projeto da CONTRATADA pode ser responsável por mais de uma OS simultaneamente, desde que consiga realizar adequada e tempestivamente todas as atividades inerentes aos projetos para os quais foi designado.

2.3.1.7. Haverá reuniões regulares de acompanhamento dos projetos, conforme previsto no plano de projeto ou extraordinárias, conforme a necessidade. As reuniões extraordinárias podem ser por iniciativa da STI/SEDI ou solicitadas pela CONTRATADA.

2.3.1.8. A presente contratação contempla tipos distintos de OS de acordo com a natureza do serviço:

2.3.1.8.1. Serviço de análise, desenvolvimento, manutenção, documentação e teste de software:

2.3.1.8.1.1. OS de Construção de Software;

2.3.1.8.1.2. OS de Manutenção Evolutiva/Adaptativa de Software;

2.3.1.8.1.3. OS de Manutenção Corretiva;

2.3.1.8.1.4. OS de Documentação de Sistemas;

2.3.1.8.1.5. OS de Garantia;

2.3.1.8.1.6. OS de Gerenciamento de Projetos;

2.3.1.8.1.7. OS de Design Gráfico, Interface de Usuário, UX e Web-design.

2.3.1.8.2. Serviços especializados em pesquisa e desenvolvimento de novas tecnologias:

2.3.1.8.2.1. OS para Serviços especializados em prospecção tecnológica

2.3.2. OS para Serviço de análise, desenvolvimento, manutenção, documentação e teste de software

2.3.2.1. As OSs abertas para demandas de software são gerenciadas através dos fluxos de trabalho vigentes na STI/SEDI.

2.3.2.1.1. Demandas de novos sistemas ou manutenções evolutivas em sistemas já existentes devem ser executadas utilizando processos baseados em metodologias ágeis.

2.3.2.2. Serviços de manutenções corretivas ou refatorações, documentação de sistemas ou garantia, por sua natureza mais simples e de necessidade imediata, devem ser preferencialmente tratadas utilizando processos baseados em Kanban.

2.3.2.3. A não observância do processo de trabalho poderá ensejar a não aceitação dos serviços por parte da STI/SEDI.

2.3.2.4. Uma release de produção corresponde a um conjunto de funcionalidades de produto, que, do ponto de vista do usuário ou do Gestor do Serviço de Sistemas de Informações da STI/SEDI, podem ser colocadas em ambiente de produção. Cabe à equipe de planejamento da execução, composta pelo Gerente de Projetos da STI/SEDI, gerente de projetos da CONTRATADA, negociar com o gestor ou usuários da solução a composição de uma release de produção. Devem ser consideradas, entre outros elementos, as precedências entre as funcionalidades e prioridades a serem atendidas.

2.3.2.5. Uma release de homologação corresponde a um conjunto de funcionalidades de um projeto, normalmente um conjunto de casos de uso ou histórias de usuários, que, quando devidamente implementadas, podem ser homologadas. Incumbe à equipe de planejamento da execução, composta pelo Gerente de Projetos da STI/SEDI, gerente de projetos da CONTRATADA, negociar com o gestor da solução a composição de uma release de homologação. Devem ser consideradas, entre outros aspectos, as precedências funcionais entre os entregáveis, de tal forma que seja viável a realização da homologação isoladamente do bloco que compõe o conjunto.

2.3.2.6. A execução de uma release de homologação contempla a realização de todas as atividades necessárias para a homologação das funcionalidades previstas na release, devendo ser gerados os artefatos previstos na OS em questão.

2.3.2.7. AO executar uma OS de software, a CONTRATADA assume a responsabilidade sobre o projeto como um todo. Isto significa que todos os artefatos entregues nas releases anteriores devem ser mantidos atualizados em decorrência da evolução do projeto.

2.3.2.8. A não atualização de determinado artefato afetado pela evolução do projeto em uma release posterior, pode ensejar a não aceitação dos artefatos da release corrente e, conseqüentemente, a não autorização de inclusão da release no faturamento mensal. Por exemplo, se durante o levantamento de requisitos da segunda release, for identificada nova entidade de negócio, os modelos de classe e de dados entregues na release anterior devem ser atualizados para refletir a nova realidade.

2.3.2.9. Do mesmo modo, a contratada deve assegurar que o desenvolvimento das releases posteriores não comprometa o funcionamento das releases entregues anteriormente. Por exemplo, se a implementação de determinada release ensejar erro no funcionamento de release já entregue, a contratada obriga-se a corrigi-lo antes da conclusão da nova release.

2.3.2.10. Características Específicas das OS de Construção de Software:

2.3.2.10.1. As demandas serão classificadas em OS de Construção de Software quando caracterizarem o desenvolvimento de sistema integralmente a partir de requisitos de negócio; ou para reconstrução de um sistema a partir do legado em produção ou não; ou ainda construção de sistema a partir de sistemas provenientes de convênios com outros órgãos ou que código fonte tenha sido cedido ou obtido por outros meios;

2.3.2.10.2. Para cada OS de Construção de Software aberta, a CONTRATADA deverá indicar um profissional para atuar como Gerente de Projeto;

2.3.2.10.3. Para OS de Construção de Software uma OS gera uma Sprint, que corresponde a um período de duas a quatro semanas de trabalho em que os entregáveis previstos na OS são construídos.

2.3.2.11. Características Específicas da OS Manutenção Evolutiva/Adaptativa:

2.3.2.11.1. As demandas serão classificadas como OS de Manutenção Evolutiva/Adaptativa quando tratarem de alteração ou inclusão de nova funcionalidade em aplicação existente, ou desenvolvimento de conjunto de requisitos que não sejam classificados como OS de Construção pela STI/SEDI; adição, alteração ou exclusão de funcionalidades em sistemas em produção; correção de defeitos de software que afetam sua qualidade funcional ou adaptação de funcionalidades devido a mudança de requisitos; melhoria da estrutura interna de código sem afetar funcionalidades.

2.3.2.11.2. Uma OS de manutenção evolutiva/adaptativa pode contemplar alterações, inclusões ou exclusões de uma ou mais funcionalidades tanto em relação a aplicação existente, quanto a nova aplicação.

2.3.2.11.3. Para OS de Manutenção Evolutiva/Adaptativa uma OS mensal é criada por sistema ou conjunto de sistemas contendo todas as demandas de manutenção para esse(s) sistema(s) nesse período.

2.3.2.12. Características Específicas da OS de Documentação de Sistemas;

2.3.2.12.1. O objetivo de uma OS de documentação de sistemas é gerar ou atualizar a documentação do sistema.

2.3.2.12.2. Uma OS de documentação de sistemas pode contemplar a solução completa, ou apenas um conjunto de funcionalidades da solução, conforme especificado na OS.

2.3.2.12.3. OS de Construção, Evolução ou Manutenção de software deve possuir documentação mínima composta por:

- a) Manual de usuário;
- b) Modelo entidade relacionamento (MER);
- c) Código-fonte devidamente comentado;
- d) Documento de especificação das funcionalidades requeridas na OS (Estórias de usuário ou Casos de uso).

2.3.2.12.4. Portanto, não se deve abrir O.S. de Documentação de Sistemas para software que foi desenvolvido ou mantido pela CONTRATADA, pois tais artefatos devem constar na documentação, exceto quando houver necessidade de atualização.

2.3.2.12.5. Para OS de Documentação de Sistemas uma OS mensal é criada por sistema ou conjunto de sistemas contendo todas as demandas de documentação para esse(s) sistema(s) nesse período.

2.3.2.13. Características Específicas das OSs de Garantia

2.3.2.13.1. As demandas serão classificadas como OS de Garantia quando for detectado um defeito que ocorrer por falha da CONTRATADA em artefato que ela desenvolveu ou quando for detectado, a qualquer tempo, que ela construiu artefatos com má qualidade. Uma O.S de Garantia será aberta para correção de inconformidades sem ônus para a STI/SEDI.

2.3.2.13.2. Para OS de Garantia uma OS mensal é criada por sistema ou conjunto de sistemas contendo todas as demandas de garantia para esse(s) sistema(s) nesse período.

2.3.3. OS para serviços especializados em pesquisa e desenvolvimento de novas tecnologias

2.3.3.1. Essa Ordem de Serviço tem como objetivo contemplar serviços de prospecção tecnológica que, entre outras, utilizem técnicas de Machine Learning utilizando infraestrutura de Big Data e/ou que permitam a STI/SEDI melhorar a eficácia dos serviços de TI e melhor atender aos anseios do cidadão.

2.3.3.2. Os serviços envolverão desde o suporte e repasse de conhecimento para a correta configuração da infraestrutura necessária, até a produção de novos produtos, de sistemas inteligentes, modelos matemáticos, entre outros que se fizerem necessários.

2.4. CONTROLE DE MUDANÇAS

2.4.1. Durante a execução dos serviços, poderão ser identificadas necessidades de mudanças nos requisitos da OS, as quais podem afetar o escopo, custo e prazo.

2.4.2. Quaisquer solicitações de mudança relativas a serviços em andamento serão previamente avaliadas quanto à sua pertinência pelo fiscal técnico do contrato. Uma vez considerada pertinente, a solicitação de mudança será encaminhada à CONTRATADA para avaliação do impacto sobre os serviços em execução. A avaliação de impacto deverá ser registrada em relatório de impacto, no qual devem vir destacadas as alterações de custo e prazo na OS, acompanhadas das devidas justificativas.

2.4.3. Apenas as mudanças que forem aprovadas pelo fiscal técnico do contrato, após análise do relatório de impacto, devem ser realizadas pela CONTRATADA.

2.4.5. Cancelamento de Ordem de Serviço

2.4.5.1. Caso a STI/SEDI solicite o cancelamento da execução de determinada OS, os serviços efetivamente realizados pela CONTRATADA até o momento do cancelamento serão remunerados proporcionalmente, em função dos artefatos entregues.

2.5. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO EXIGIDOS

2.5.1. A presente contratação possui mecanismos que possibilitam a STI/SEDI remunerar o fornecedor na medida do cumprimento dos níveis de serviço, de forma a assegurar entrega de valor, qualidade, e que os pagamentos sejam vinculados aos resultados entregues.

2.5.2. Para cada entrega da OS, será aplicado os indicadores deste item e suas possíveis glosas.

2.5.3. Este item apresenta os indicadores de nível de serviço a serem observados para as OS ou entrega de produto.

2.5.4. O valor final a ser pago pela OS corresponderá ao valor consumido de UST menos as glosas de cada um dos indicadores aplicáveis a cada tipo de OS.

2.5.5. qualidade do serviço será avaliada pela aferição do cumprimento de níveis mínimos de serviço, estabelecidos entre a STI/SEDI e a CONTRATADA, com a finalidade de aferir e avaliar fatores objetivos relacionados com os serviços contratados, quais sejam: qualidade, desempenho, disponibilidade e abrangência/cobertura.

2.5.6. Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais foram estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA.

2.5.7. Os indicadores podem afetar as Ordens de Serviço através das glosas.

2.5.7.1. A glosa não tem natureza de sanção administrativa, mas sim de remuneração proporcional por desempenho e visa compensar o prejuízo da STI/SEDI com possíveis atrasos na entrega, erros de operação e itens relacionados à qualidade.

2.5.7.2. O acúmulo de advertências ensejará a aplicação de sanções administrativas - multa, rescisão e/ou suspensão - respeitadas a proporcionalidade e a razoabilidade, garantida a ampla defesa.

2.5.7.3. As ocorrências que regerão os critérios para aplicação de sanções administrativas cometidas pela CONTRATADA na prestação de serviço, garantida a ampla defesa, terão como base os graus relacionados no item 9.5, a qual servirá como referência para a área administrativa.

2.5.7.4. A CONTRATADA é responsável pelo fornecimento de ferramenta para a aferição dos indicadores listados nesse item, inclusive a aplicação desses indicadores de forma automática no fechamento da fatura mensal. O não fornecimento da ferramenta ensejará na sanção do item 9.5.2.

2.5.7.5. Os requisitos da ferramenta estão especificados no ANEXO I do Termo de Referência.

2.5.7.6. O valor das glosas está limitado a 30% (trinta por cento) do valor total da fatura do mês de ocorrência. Caso o cálculo das glosas aponte para um valor superior, além das glosas no limite de 30% (trinta por cento), serão aplicadas sanções administrativas de forma escalonada, de acordo com a reincidência.

2.5.7.7. Nos 3 (três) primeiros meses de vigência contratual, não serão aplicadas glosas para que a CONTRATADA adique seus sistemas e processos.

2.5.7.8. O quantitativo de USTs descontados de uma Ordem de Serviço devido à aplicação de glosas não será descontado do saldo de USTs disponíveis para o contrato.

2.5.7.9. Glosas relacionadas a Construção e Manutenção Evolutiva de Softwares

2.5.7.9.1. Conforme gestão de contrato, a STI/SEDI fará controle estrito da remuneração da CONTRATADA. Os processos de remuneração da STI/SEDI visam garantir o pagamento por itens de backlog entregues e seus respectivos artefatos validados pela STI/SEDI.

2.5.7.9.2. A depender da qualidade da entrega, redutores no percebimento poderão ser aplicados:

2.5.7.9.3. Indicador de Erros de Operação (ITU):

ÍNDICE DE INCONFORMIDADES TÉCNICAS – ITU				
DEFINIÇÃO:	Indicador de qualidade baseado na quantidade de inconformidades técnicas encontrados na fase de homologação de uma <i>Ordem de Serviço</i> emitida pela STI/SEDI. Inconformidades técnicas podem ser erros / falhas no sistema, falta de artefatos, erros na documentação ou qualquer outro fator que se encaixe nos critérios de aceitação do item 7 (forma, consistência e completude).			
APLICAÇÃO:	Por Ordem de Serviço de Construção de Software / Manutenção Evolutiva			
PERIODICIDADE:	Mensal			
FÓRMULA:	$ITU = 100 - 0,5 \times [\text{quantidade de inconformidades}]$ Em que: ITU = Índice de inconformidades encontradas na execução de ordens de serviço. Quantidade de inconformidades = quantidade de inconformidades técnicas encontrados na fase de homologação de uma <i>Ordem de Serviço</i> nos produtos aceitos.			
APURAÇÃO:	A apuração do indicador será realizada pela STI/SEDI, tendo como base o sistema entregue em ambiente de homologação.			
PARÂMETRO:	ITU de 100 a 95	ITU de 94 a 80	ITU de 79 a 70	ITU menor ou igual a 69
NÍVEL:	Desejável	NÍVEL 1	NÍVEL 2	NÍVEL 3
GLOSA	0	2%	3%	5%

2.5.7.9.4. Indicador de Completude nas Entregas - ICE

ÍNDICE DE COMPLETUDE NAS ENTREGAS - ICE				
DEFINIÇÃO:	Indicador do percentual de itens do backlog planejados na OS que foram entregues.			
APLICAÇÃO:	Por Ordem de Serviço de Construção de Software / Manutenção Evolutiva			
PERIODICIDADE:	Mensal			
FÓRMULA:	$ICE = \frac{(\text{Itens aceitos})}{(\text{itens planejados})} * 100$ ICE = Índice de completude da OS. Itens aceitos = Número de itens do backlog na OS que foram aceitos. Itens planejados = Número de itens planejados do backlog na OS.			
APURAÇÃO:	A apuração do indicador será realizada pela STI/SEDI, tendo como base as informações da <i>Ordem de Serviço</i> e atas de reuniões.			
PARÂMETRO:	ICE igual a 100%	ICE de 99% a 95%	ICE de 94% a 80%	ICE menor ou igual a 79%
NÍVEL:	Desejável	NÍVEL 1	NÍVEL 2	NÍVEL 3
GLOSA	0	1%	2%	3%

2.5.7.9.5. Indicador de Qualidade (IQ)

ÍNDICE DE QUALIDADE - IQ

DEFINIÇÃO:	O indicador de Qualidade (IQ) será o resultado obtido através do cálculo das metas atingidas pelo total de metas na tabela do item 5.7.9.5.1.		
APLICAÇÃO:	<i>Por Ordem de Serviço de Construção de Software / Manutenção Evolutiva</i>		
PERIODICIDADE:	Mensal		
FÓRMULA:	$IQ = \frac{\text{Quantidade de parâmetros alcançados}}{\text{Quantidade total de parâmetro}} * 100.$ <p>Em que: IQ= Índice de qualidade da OS. Quantidade de parâmetros = quantidade de parâmetros que atingiram a meta estabelecida na tabela abaixo. Quantidade total de parâmetro = Número de parâmetros configurados e aferidos na ferramenta</p>		
APURAÇÃO:	A apuração do indicador será realizada pela STI/SEDI, tendo como base as informações da <i>Ordem de Serviço</i> e atas de reuniões.		
PARÂMETRO:	IQ de 100 a 50%	IQ de 49 % a 25%	IQ menor que 24%
NÍVEL:	Desejável	NÍVEL 1	NÍVEL 2
GLOSA	0	2%	5%

2.5.7.9.5.1. O quadro a seguir relaciona os parâmetros de qualidade e suas respectivas metas:

Grupo	Parâmetro	Unidade	Meta
Projeto	Complexity / file	Média total	<= 10
	Complexity / class	Média total	<= 10
	Complexity / function	Média total	<= 3
	Duplications	%	<= 4%
	Security Issue Tags	Unidades	= 0
	Technical Debt ratio	%	<=2,5%
	SQALE RATING	Nota	= A
Violações de código (possíveis <i>bugs</i> , estilo de codificação, más práticas e codificação)	Critical Issues	Unidades	= 0
	Blocker Issues	Unidades	= 0
Indicadores relacionados a testes	Unit Tests Coverage	%	>= 70%
	Unit Test Success	%	>= 100%
	Skipped Tests	Unidades	= 0

2.5.7.9.5.1.1. Os parâmetros de qualidade alcançados por meio da análise de código-fonte de software demandado na OS, serão aferidos com apoio de ferramentas correlatas, como SonarQube, versão 7.0 ou superior.

2.5.7.9.5.1.2. Caso algum parâmetro seja depreciado ou removido em ferramenta de aferição de qualidade, que venha a ser adotada pela STI/SEDI e não seja substituído por indicador equivalente nesta mesma ferramenta, ele deixará de ser considerado para fins de aferição do cumprimento de níveis mínimos de serviços no âmbito desta contratação. Em comum acordo esses parâmetros podem se melhorados ou modificados.

2.5.7.9.5.1.3. Se para uma OS não for possível a aplicação integral ou parcial deste indicador por limitações técnicas, deve-se justificar em campo específico no fechamento da Ordem de Serviço, ficando a critério da STI/SEDI avaliar a justificativa e acata-la ou não.

2.5.7.9.6. O pagamento, considerando esses indicadores, se dará conforme a fórmula de Pagamento (PG) a seguir, devendo ainda serem observadas as glosas específicas previstas no item 5.7.10 e 5.7.11:

$$PG = UST - (UST*ICE) - (UST*ITU) - (UST*IQ)$$

2.5.7.9.7. Onde: UST é o valor da Unidade de Serviço Técnico multiplicado pelo fator de ajuste de complexidade, quando cabível; ICE é o Indicador de completude nas entregas, ITU é o Indicador de Inconformidades Técnicas e IQ é o Índice de Qualidade. A seguir estão apresentados três exemplos da aplicação da fórmula tratada:

- **Exemplo 1 - Aplicação da Fórmula de Pagamento (falhas pequenas):**

Um sistema mensurado em 400 (quatrocentas) USTs, 10 estórias, com falta de 1 (uma) estória na entrega, 3 (três) inconformidades técnicas e com percentual de qualidade aferido em 70% (setenta por cento), gera um pagamento de:

$$ICE = (9/10)*100$$

$$ICE = 90 = 2\% \text{ de glosa}$$

$$\text{Glosa por completude} = (400 * 2)/100$$

$$\text{Glosa por completude} = 8$$

$$ITU = 100 - (0,5 * 3)$$

$$ITU = 100 - 1,5$$

$$ITU = 98,5 = 0\% \text{ de glosa}$$

$$\text{Glosa por Inconformidade Técnica} = 0$$

$$IQ = 70 = 0\% \text{ de glosa}$$

$$\text{Glosa por Qualidade} = 0$$

$$PG = 400 - 8 - 0 - 0 = 392 \text{ USTs (redução de 2\%)}$$

- **Exemplo 2 – Aplicação da Fórmula de Pagamento (falhas médias):**

Um sistema mensurado em 400 (quatrocentas) USTs, 10 estórias, com falta de 2 (duas) estória na entrega, 15 (quinze) inconformidades técnicas e com percentual de qualidade aferido em 45% (quarenta e cinco por cento), gera um pagamento de:

$$ICE = (8/10)*100$$

$$ICE = 80 = 2\% \text{ de glosa}$$

$$\text{Glosa por completude} = (400 * 2)/100$$

$$\text{Glosa por completude} = 8$$

$$ITU = 100 - (0,5 * 15)$$

$$ITU = 100 - 7,5$$

$$ITU = 92,5 = 2\% \text{ de glosa}$$

$$\text{Glosa por Inconformidade Técnica} = (400 * 2)/100$$

$$\text{Glosa por Inconformidade Técnica} = 8$$

$$IQ = 45 = 2\% \text{ de glosa}$$

$$\text{Glosa por Qualidade} = (400 * 2)/100$$

$$\text{Glosa por Qualidade} = 8$$

$$PG = 400 - 8 - 8 - 8 = 376 \text{ USTs (redução de 6\%)}$$

- **Exemplo 3 – Aplicação da Fórmula de Pagamento (falhas grandes)**

Um sistema mensurado em 400 (quatrocentas) USTs, 10 estórias, com falta de 3 (três) estória na entrega, 20 (vinte) inconformidades técnicas e com percentual de qualidade aferido em 20% (vinte por cento), gera um pagamento de:

$$ICE = (7/10)*100$$

$$ICE = 70 = 3\% \text{ de glosa}$$

Glosa por completude = $(400 * 3)/100$

Glosa por completude = 12

ITU = $100 - (0,5 * 20)$

ITU = $100 - 10$

ITU = $90 = 2\%$ de glosa

Glosa por Inconformidade Técnica = $(400 * 2)/100$

Glosa por Inconformidade Técnica = 8

IQ = $20 = 5\%$ de glosa

Glosa por Qualidade = $(400 * 5)/100$

Glosa por Qualidade = 20

PG = $400 - 12 - 8 - 20 = 360$ USTs (redução de 10%)

2.5.7.10. Glosas relacionadas a incidentes, demandas emergenciais e atrasos:

2.5.7.10.1. Será considerado incidente qualquer evento que acarrete ou possa acarretar a interrupção de sistema corporativo, impedimento de processo de trabalho ou redução de sua qualidade e deverá ser objeto de OS específica na qual passa a vigorar os prazos estabelecidos no item 5.7.10.1.5;

2.5.7.10.1.2. Fica a critério do responsável na STI/SEDI a triagem e a decisão de qual o nível de criticidade do incidente e se uma demanda emergencial deve ser tratada como incidente.

2.5.7.10.1.3. O nível de criticidade deve ser expresso na OS quando pertinente.

2.5.7.10.1.4. Novas demandas para evolução de sistemas ou criação de novos projetos deverão, preferencialmente, não ser classificadas como incidentes.

2.5.7.10.1.5. Os incidentes e demandas emergenciais serão classificadas, preferencialmente, de acordo com os seguintes critérios:

Níveis de Criticidade de Incidentes		Prazo para o Início do Atendimento	Prazo para a Conclusão do Atendimento
Nível de Criticidade 1	Incidente de emergência com paralisação da execução de qualquer módulo, componente ou funcionalidade, que impede a utilização de qualquer recurso, função ou processo, afetando os módulos desenvolvidos diretamente ou sistemas legados com os quais estejam integrados, e/ou com comprometimento grave de dados, processo ou ambiente.	Em até 30 (trinta) minutos	Em até 2 (duas) horas
Nível de Criticidade 2	Incidente com paralisação, na qual um erro ou problema severo causa uma grave perda do potencial operacional dos módulos ou paralisa totalmente uma funcionalidade ou processo em sua operacionalização e/ou com comprometimento alto de dados, processo ou ambiente.	Em até 1 (uma) hora	Em até 6 (seis) horas
Nível de Criticidade 3	Incidente no qual a paralisação ocorre, a partir de um erro detectado em uma funcionalidade ou processo, que dificulta seus usuários na condução de suas atividades, embora existam alternativas disponíveis para tal. Problemas pontuais que afetam poucos usuários e/ou com comprometimento médio de dados, processo ou ambiente.	Em até 2 (duas) horas	Em até 12 (doze) horas
Nível de Criticidade 4	Incidente sem paralisação do sistema, não se refere à perda de funcionalidade ou processo e, portanto, não cria impacto grave em sua operação e sem comprometimento de dados, processo ou ambiente.	Em até 4 (quatro) horas	Em até 24 (doze) horas

2.5.7.10.1.6. Será considerado como período de horas úteis para fins de contabilização de prazo para a conclusão de atendimento os horários: 8:00 até 12:00 e das 14:00 até 18:00, com exceção de incidentes e problemas relacionados a situações emergenciais e que sejam inadiáveis previstos no item 9.2.5.

2.5.7.10.1.7. O registro do incidente se dará por quaisquer evidências de sua ocorrência, tais como logs dos serviços, reclamação registrada na Central de Atendimento do Serviço de Suporte Técnico, relato da falha à CONTRATADA, etc.

2.5.7.10.1.8. A contagem de prazos para resolução só será iniciada quando o registro do incidente passar pela triagem e for encaminhado à CONTRATA.

2.5.7.10.1.9. É parte integrante do trabalho da CONTRATADA monitorar os serviços em operação na STI/SEDI. Cabe a CONTRATADA, se viável, identificar, corrigir e implantar a correção do incidente sem a necessidade de intervenção da CONTRATANTE.

2.5.7.10.1.10. A dilatação dos prazos supracitados poderá ser admitida em casos fortuitos ou de força maior, informada com a devida antecedência, justificada e aceita pela STI/SEDI, desde que, comprovadamente, por ato ou omissão, a CONTRATADA não tenha contribuído para o incidente.

2.5.7.10.1.11. Para demandas de manutenção, a CONTRATADA deve cumprir os prazos de atendimento de acordo com a criticidade envolvida.

2.5.7.10.1.12. Para os serviços classificados no item 9.2.5 deverão ser consideradas horas corridas

2.5.7.10.1.13. O descumprimento de prazo incidirá em diminuição de recebimento, conforme as fórmulas dos indicadores abaixo:

2..7.10.2. Indicador de Atraso em Demandas de Manutenção (IADM):

ÍNDICE DE ATRASO EM DEMANDAS DE MANUTENÇÃO (IADM);					
DEFINIÇÃO:	Índice de horas de atraso não justificadas para as demandas de manutenção, de acordo com a tabela de Níveis de Criticidade de Incidentes				
APLICAÇÃO:	Em cada tarefa da ordem de Serviço de Manutenção de Software				
PERIODICIDADE:	Mensal				
FÓRMULA:	$\text{IADM} = \frac{(\text{Tempo de atendimento}) * 10}{\text{Horas previstas no nível de criticidade}}$ <p>Em que: IADM = índice de atraso em demandas de manutenção. Tempo de atendimento = contagem de horas úteis desde o encaminhamento da tarefa para o Serviço de Sistemas de Informação da CONTRATADA até a resolução. Horas previstas = horas úteis previstas para cada tarefa de manutenção na tabela de Níveis de Criticidade de Incidentes(item 5.7.10.1.5)</p>				
APURAÇÃO:	A apuração do indicador será realizada ao final de cada mês, tendo como base a FERRAMENTA DE GESTÃO DO CONTRATO. A glosa será aplicada no total de UST que a tarefa consumir até sua conclusão.				
PARÂMETRO:	IADM 0 a 10	IADM de 11 a 25	IADM de 26 a 50	IADM de 51 e 80	IADM maior que 80
GLOSA:	0	1%	2%	4%	7% + infração administrativa de grau 3
FÓRMULA DE PAGAMENTO (PG):	$\text{PG} = \text{UST} - \text{GLOSA}$ <p>Em que: PG = quantidade de UST após a glosa UST = quantidade de UST gasto para concluir a tarefa. GLOSA = redutor incidente de acordo com o IADM alcançado na solução da tarefa.</p>				

2.5.7.10.3. Indicador Geral de Atraso em Demandas (IGAD):

ÍNDICE GERAL DE ATRASO EM DEMANDAS (IGAD);	
DEFINIÇÃO:	Índice geral de atraso em tarefas não justificadas para as demandas
APLICAÇÃO:	No valor total da Ordem de Serviço
PERIODICIDADE:	Mensal
FÓRMULA:	$\text{IGAD} = \frac{\text{Qtd. tarefas atrasadas mês}}{\text{Qtd. total de tarefas na OS}} * 100$ <p>Em que: IGAD = índice geral de atraso em demandas (percentual).</p>

	<p>Qtd.tarefas atrasadas mês = Somatório da quantidade de tarefas incluídas na Ordem de Serviço dentro do mês que sofreram atraso em relação a tabela de níveis de criticidade (início e conclusão) ou que superaram o HET máximo previsto no Catalogo de Serviços.</p> <p>Qtd.total de tarefas na OS = Somatório da quantidade de tarefas incluídas na Ordem de Serviço dentro do mês.</p>				
APURAÇÃO:	A apuração do indicador será realizada ao final de cada bimestre ou mês, tendo como base a FERRAMENTA DE GESTÃO DO CONTRATO. A glosa será aplicada no total de UST que as tarefas consumiram até sua conclusão.				
PARÂMETRO:	IGADM ≤10%	IGADM de 11% a 15%	IGADM de 16% a 20%	IGADM de 21% a 80%	IGADM > 80%
GLOSA:	0	3%	6%	9%	15% + infração administrativa de grau 3.
FÓRMULA DE PAGAMENTO (PG):	$PG = \sum UST_MÊS - GLOSA$ <p>Em que: PG = quantidade de UST após a glosa $\sum UST_MÊS$ = Somatório das USTs das tarefas incluídas na Ordem de Serviço dentro do mês, após a aplicação do IADM. GLOSA = redutor incidente de acordo IGAD alcançado no mês.</p>				

2.5.7.11. Glosas relacionadas a Ordem de Serviço Projetizada, Sistêmica, Garantia;

2.5.7.11.1. Indicador de Atraso em Ordem De Serviço – IAOS

ÍNDICE DE ATRASO EM ORDEM DE SERVIÇO - IAOS				
DEFINIÇÃO:	Indicador de aferição do tempo decorrido para execução de uma <i>Ordem de Serviço</i> emitida pela CONTRATANTE, contados em dias úteis.			
APLICAÇÃO:	<i>Por Ordem de Serviço Projetizada, Sistêmica, Garantia;</i>			
PERIODICIDADE:	Por Ordem de Serviço			
FÓRMULA:	$IAOS = (\text{PrazoRealizado} - \text{PrazoPrevisto}), \text{ em DIAS ÚTEIS}$ <p>Em que: IAOS = Índice de cumprimento do prazo de execução de ordens de serviço. PrazoRealizado = Prazo que a CONTRATADA levou para executar a Ordem de Serviço emitida pela CONTRATANTE. PrazoPrevisto = Prazo de execução previsto na Ordem de Serviço.</p>			
APURAÇÃO:	A apuração do indicador será realizada pela STI/SEDI, tendo como base as informações da <i>Ordem de Serviço</i> e atas de reuniões.			
PARÂMETRO:	IAOS ≤ 0	0 < IAOS ≤ 1	1 < IAOS ≤ 3	IAOS > 3
NÍVEL:	Desejável	NÍVEL 1	NÍVEL 2	NÍVEL 3
GLOSA	0	2%	3%	6%

2.5.7.11.2. Indicadores não monetários

ÍNDICE DE ACIONAMENTO DE GARANTIA – IAG	
DEFINIÇÃO:	Indicador do número de <i>Ordens de Serviço de Garantia</i> emitidas pelo STI/SEDI. Esse indicador implica apenas em registro de Nível de Serviço, não gera ajustes. Para IAG maior que três, o registro será cumulativo por ocorrência de maior Nível. Por exemplo, caso IAG seja igual a sete, serão registradas duas de Nível 3 e uma de Nível 1.
APLICAÇÃO:	<i>Por Fatura</i>
PERIODICIDADE:	Preferencialmente Bimestral, podendo ser Mensal
FÓRMULA:	$IAG = (\text{Número de OS de Garantia aberta no mês})$
APURAÇÃO:	A apuração do indicador será realizada pela STI/SEDI, tendo como base as informações da Ordem de Serviço

e atas de reuniões.

PARÂMETRO:	IAG = 0	IAG = 1	IAG = 2	IAG = 3
NÍVEL:	Desejável	NÍVEL 1	NÍVEL 2	NÍVEL 3

2.6 - CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DOS SERVIÇOS

2.6.1. Cada funcionalidade ou serviço constante na Ordem de Serviço será analisado diante dos requisitos de qualidade definidos pela STI/SEDI. As funcionalidades ou serviços serão avaliadas segundo os critérios de completude, consistência e forma, considerando:

2.6.2. Critério de Completude: serão consideradas incompletas as funcionalidades ou serviços entregues sem que todos os elementos descritos estejam presentes;

2.6.3. Critério de Consistência: serão consideradas inconsistentes as funcionalidades ou serviços com não conformidades que impeçam o seu uso. Serão consideradas conformidades impeditivas as falhas provocadas pela operação da funcionalidade ou serviço, comportamentos que estejam em desacordo com os requisitos estabelecidos ou com as especificações, bem como inadequações na documentação.

2.6.4. Critério de Forma: serão consideradas desformatadas as funcionalidades ou serviços entregues com não conformidades relacionadas à forma, erros de natureza ortográfica e outras inadequações de natureza estética ou o não uso de modelos de documentos definidos pela STI/SEDI.

2.6.5. Um item do catálogo de serviços (ANEXO XIV do Termo de Referência) pode conter um ou mais artefatos. Existe um conjunto de artefatos de entrega obrigatória, podendo ainda serem exigidos artefatos de entrega adicionais de acordo com a avaliação da STI/SEDI.

2.6.6. Artefatos adicionais, caso sejam inseridos na OS, serão tratados como obrigatórios. Todos artefatos obrigatórios deverão ser entregues a STI/SEDI para que o serviço seja aceito.

2.6.7. Orientações em relação aos padrões de codificação, nomenclatura de elementos de banco de dados, modelos de produtos, modelo de referência de manual de usuário e manual do sistema serão disponibilizadas pela STI/SEDI.

2.6.8. O não atendimento do item 3.3.3.5 acarretará na não aceitação total da Ordem de Serviço de Construção de Software ou Evolução de Software.

2.6.9. A ocorrência de defeitos que comprometam o entendimento de artefato em mais de 20% ou que configurem não observância de *templates* e padrões técnicos especificados neste termo de referência implicará na contagem de 1 inconformidade técnica do Indicador ITU (item 5).

2.6.10. A não apresentação de artefatos indicados na Ordem de Serviço implicará na contagem de 1 inconformidade técnica do Indicador ITU (item 5).

2.6.11. Uma OS poderá ser cancelada caso tenha mais de 50% dos artefatos esperados não entregues.

2.6.12. A critério da STI/SEDI, a ocorrência de inconformidades técnicas pode ensejar o aceite com ressalvas do artefato. Nesse caso, a CONTRATADA deverá sanar os débitos registrados e reapresentar o artefato a STI/SEDI.

2.6.13. Inconformidades técnicas são inconformidades com padrões estabelecidos, mas que não comprometem o uso do artefato entregue. Nesse caso o artefato pode ser aceito com ressalva. Um artefato pode conter mais de uma inconformidade técnica, de forma que cada não conformidade com um padrão corresponde individualmente a uma ocorrência de débito técnico.

2.6.14. Artefatos com inconformidades técnicas não corrigidos no prazo estipulado ou reapresentados sem que todos os defeitos tenham sido corrigidos serão considerados rejeitados para todos os fins.

2.6.15. Em caso de rejeite de artefato, a CONTRATADA deverá fazer as correções cabíveis e reapresentar o artefato acompanhado de nova minuta de Termo de Recebimento Provisório.

2.6.16. O reporte de horas na Ferramenta de Gestão do Contrato deve ser realizado ao final de cada dia, não sendo possível o lançamento de horas retroativas. Casos excepcionais devem ser comunicados a STI/SEDI para que o lançamento de horas seja feito na Ferramenta de Gestão do Contrato.

2.6.17. O tempo consumido nas avaliações de artefatos pela STI/SEDI não deve ser computado para fins de aferição do nível de serviço.

2.6.18. O não atendimento a qualquer dos critérios acima descritos resultará na invalidação técnica do artefato (não aceitação técnica).

3. CLÁUSULA TERCEIRA - LOCAL, PRAZO E CONDIÇÕES DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇOS

3.1. Local de execução dos serviços

3.1.1. Os serviços serão executados preferencial nas instalações da STI/SEDI tendo em vista a dificuldade de aferir os esforços realizados e o atesto dos mesmos fora do ambiente da CONTRATANTE.

3.1.2. Eventualmente, através de autorização da STI/SEDI em casos absolutamente necessários e comprovada de forma incontestada a sua vantajosidade, serviços poderão ser executados fora do ambiente da STI/SEDI.

3.1.2.1. Em caso de os serviços serem executados fora do ambiente da CONTRATANTE conforme condições estabelecidas no item anterior, todos os custos de operacionalização serão de responsabilidade da CONTRATADA. Devendo ainda serem observados os padrões, metodologias, tecnologias e critérios de segurança a serem definidos pela CONTRATANTE, bem como as demais exigências previstas neste Termo de Referência.

3.2. Prazo de entrega dos bens e serviços

3.2.1. O horário de funcionamento do Datacenter Corporativo da CONTRATANTE é de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana e 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano.

3.2.2. Por padrão e quando não especificado em contrário, todos os prazos serão contados em horas úteis ou dias úteis. Considerar-se-á como dia útil o período de 08:00 horas úteis entre 07:00 e 20:00, nos dias em que houver expediente na STI/SEDI. Considera-se hora útil o intervalo de uma hora dentro dos dias úteis.

3.2.3. As Ordens de Serviço somente poderão ser enviadas dentro do período compreendido entre 08:00 e 18:00 dos dias úteis. Caso a hora de envio da Ordem de Serviço seja anterior ao início do período, será considerado, para efeitos de contagem de prazo, às 08:00 do dia útil corrente. Caso a hora de envio da Ordem de Serviço seja posterior ao fim do período, será considerado, para efeitos de contagem de prazo, às 08:00 do dia útil seguinte.

3.2.4. Os prazos específicos, quando não fixados nos níveis mínimos de serviço exigidos, serão consignados na respectiva Ordem de Serviço.

3.2.5. Poderá haver necessidade de execução de serviços fora do horário estabelecido, em finais de semana e em feriados, em razão de aumento de demanda ou fato que o justifique, tais como manutenções programadas, antecipação substancial do prazos de entrega, implementação de rotinas que necessitem de paralisação dos serviços, depuração de erros críticos, indisponibilidades de sistemas e serviços entre outros considerados críticos pela STI/SEDI.

3.2.6. Nas OS's relacionadas a incidentes e demandas emergenciais a quantidade total de UST's executadas em períodos não úteis, para efeito de faturamento, terá seus valores ajustados de acordo com fator multiplicador de execução de serviços em períodos não úteis: Fator = 1,25 (um inteiro e vinte e cinco centésimos).

3.2.7. A CONTRATADA deverá disponibilizar um profissional que terá a função de gerenciar as demandas de serviços fora do horário estabelecido, em finais de semana e em feriados. Tal profissional será o ponto de contato da equipe da CONTRATANTE em caso de necessidade de acionamentos de incidentes e/ou demandas emergenciais. Havendo necessidade, ele também poderá atuar tecnicamente no atendimento às demandas e quaisquer outras atividades exercidas pelos demais cargos.

3.2.8. Este profissional deve se manter disponível para comunicação fora do horário de atendimento presencial, podendo o mesmo ser acionado, ainda que remotamente, sem custo adicional para a CONTRATANTE, para receber determinações ou tratar questões, incidentes e problemas que sejam inadiáveis, a critério da CONTRATANTE.

3.2.9. As atividades que demandam qualquer tipo de serviço que podem gerar impacto no funcionamento da CONTRATANTE e/ou de seus sistemas de negócio deverão ser executadas prioritariamente fora do horário normal de expediente.

3.2.10. A quantidade de UST's executadas fora do horário normal não deve exceder a 15% (quinze por cento) do quantitativo global de UST's, porém este número não representa um limitador, apenas um norteador e a CONTRATADA não pode se negar a executar estas atividades quando solicitadas.

3.2.11. Ressalta-se que esse quantitativo servirá apenas para subsidiar e equalizar as propostas, devendo as licitantes incluir obrigatoriamente estes custos em suas propostas de preços, ficando a forma de execução sujeita exclusivamente aos critérios técnicos da CONTRATADA, não cabendo posteriormente qualquer pedido de ressarcimento posterior, tendo em vista o modelo de contratação dos serviços.

3.2.12. A prestação de serviços fora do horário habitual dependerá de autorização prévia da STI/SEDI devendo ser registrada em Ordem de Serviço, caso em que os prazos poderão considerar as horas efetivamente gastas nas atividades.

3.2.13. Atividades preparatórias para o início dos serviços:

3.2.14. Após a assinatura do contrato, a STI/SEDI convocará a reunião inicial para alinhamento de expectativas contratuais, a ser realizada no prazo máximo de cinco dias, contados da data de assinatura do contrato. A reunião deverá contar com a participação, do Fiscal Técnico e Gestor do Contrato designados pela STI/SEDI, do representante legal da CONTRATADA e do preposto da CONTRATADA, demais interessados convidados.

3.2.15. A pauta da reunião inicial do contrato deverá contemplar, no mínimo, os seguintes pontos:

3.2.15.1. Apresentação das partes interessadas, dos integrantes da equipe e de eventuais documentações necessárias ao início das atividades;

3.2.15.2. Entrega, por parte da CONTRATADA, do termo de compromisso contendo declaração de manutenção de sigilo da STI/SEDI, conforme modelo constante no ANEXO V do Termo de Referência, a ser assinado pelo representante legal da CONTRATADA;

3.2.15.3. Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gerenciamento do contrato.

3.2.15.4. A não realização, por parte da CONTRATADA, das atividades preparatórias em até 30 dias após a assinatura do contrato configura inexecução total do contrato, sujeitando a CONTRATADA às sanções previstas no contrato.

3.3. Comunicação entre a STI/SEDI e CONTRATADA.

3.3.1. A presente contratação prevê o acompanhamento diário da prestação de serviços. Essa abordagem tem o propósito de antecipar riscos, reduzindo a possibilidade de entregas rejeitadas.

3.3.2. De acordo com a demanda de trabalho serão realizadas reuniões de planejamento e acompanhamento para serviços de software.

3.3.3. Para serviços relacionados a novas tecnologias, ciência de dados e big data, além do acompanhamento, a presente contratação prevê reuniões entre a STI/SEDI e a CONTRATADA para planejamento de ações futuras, conforme periodicidade a ser definida pela STI/SEDI.

3.3.4. A contratação prevê ainda a realização de reuniões extraordinárias entre a STI/SEDI e a CONTRATADA, as quais, diferente das reuniões de acompanhamento e planejamento, poderão ocorrer a qualquer tempo, sem periodicidade preestabelecida, desde que convocadas pelo fiscal técnico ou gestor do contrato com antecedência mínima de 48 horas. Poderá ser pauta das reuniões extraordinárias qualquer tema que, por especialização técnica ou pela urgência no tratamento do tema, não possa aguardar ser incluído na pauta das reuniões ordinárias.

3.3.5. Nas reuniões os seguintes pontos podem ser tratados, entre outros:

- a) avaliação dos indicadores de nível de serviço aferidos no período e ações corretivas, caso necessário;
- b) avaliação da efetividade de medidas corretivas definidas em reuniões anteriores;
- c) planejamento estimativo de volume de demandas para os próximos períodos;
- d) acompanhamento do andamento dos projetos em curso com análise de riscos;
- e) avaliação de profissionais da CONTRATADA.

3.3.6. Incumbe ao gerente de contrato da CONTRATADA apresentar sugestões de medidas corretivas, sempre que necessário ao estabelecimento ou restabelecimento de níveis de serviço previsto no contrato. As propostas apresentadas serão discutidas e avaliadas pela STI/SEDI.

3.3.7. Ao término da reunião, a STI/SEDI elaborará ata específica com o registro dos principais assuntos tratados, as decisões tomadas e as notificações realizadas. A ata deve ser assinada pelos presentes e juntada aos autos do processo de fiscalização do contrato.

3.3.8. A STI/SEDI pode utilizar-se de outros mecanismos formais de comunicação com a CONTRATADA. Esses também devem ser juntados ao processo de fiscalização, para subsidiar a gestão do contrato.

3.4. Condições gerais de recebimento dos serviços

3.4.1. A cada entrega de artefato, a CONTRATADA deverá elaborar minuta do Termo de Recebimento Provisório contendo a relação de artefatos entregues conforme modelo constante no ANEXO VIII do Termo de Referência. Após

comprovação da entrega dos artefatos relacionados, o fiscal técnico do contrato confeccionará o Termo de Recebimento Provisório a partir da minuta fornecida pela CONTRATADA, ao qual as partes aporão suas assinaturas.

3.4.2. Todo artefato entregue pela CONTRATADA no contexto da execução de uma OS será submetido à avaliação da STI/SEDI, conforme CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO definidos neste documento.

3.4.3. O prazo previsto para a avaliação dos artefatos pela STI/SEDI é de até dez (10) dias úteis contados a partir da assinatura do Termo de Recebimento Provisório.

3.4.4. O resultado da avaliação será comunicado à CONTRATADA por meio de laudo de avaliação de artefatos. No laudo serão registrados defeitos encontrados, rejeites, aceites com ressalvas e aceites. O modelo do laudo de avaliação de artefatos consta do Anexo IV do Termo de Referência.

3.4.5. Aceitos todos os artefatos da OS o fiscal técnico do contrato, com base nas informações constantes nos Laudos de Avaliação de Artefatos, emitirá o Termo de Recebimento Definitivo da OS, conforme modelo constante no Anexo IX do Termo de Referência.

3.4.6. A critério da STI/SEDI, os instrumentos de solicitação, acompanhamento e avaliação dos serviços previstos neste item poderão ser substituídos por formulários ou registros eletrônicos correspondentes em sistema informatizado, que contemple os controles necessários à gestão dos serviços previstos no contrato.

4. CLÁUSULA QUARTA – ESTIMATIVAS DE VOLUMES E PREÇOS

4.1. Unidade de Serviço Técnico – UST

4.1.1. Considerando que determinados tipos de tarefas entre as atividades listadas anteriormente não podem ser medidos com precisão e que, utilizar-se apenas da medição de horas trabalhadas gera uma tendência a se remunerar todas as horas de disponibilidade dos empregados da contratada, ainda que não produtivas, fazendo com que os esforços de retrabalho, correções de defeitos provocados por ela mesma acabem sendo contabilizados no esforço total dos projetos;

4.1.1.2. Considerando ainda o grau de complexidade e de esforço necessário, procuraram-se definir uma unidade de medida mais objetiva para a presente contratação. A Unidade de Serviço Técnico – UST – deverá considerar o processo de gestão de demandas definido, de acordo com a complexidade técnica individual de cada tarefa ou perfil necessário;

4.1.1.2.1. Cada pagamento da presente contratação ocorrerá através do atestado pelo fiscal do contrato da execução de cada tarefa ao fim de um ciclo de medição, sendo pago apenas o resultado efetivamente obtido. Assegurada a existência do prévio planejamento do consumo de UST para o mês seguinte de acordo com as demandas que serão encaminhadas à STI/SEDI.

4.1.1.3. A UST consistirá em equivalências entre o quantitativo de esforço e de tempo de trabalho gasto nas atividades conforme sua complexidade;

4.1.1.3.1. Considera-se que 1 (uma) UST equivale a 1 (uma) hora de trabalho em atividades de baixa complexidade realizada por profissional de nível júnior. Para essa contratação foi definido com referência o perfil de desenvolvedor júnior visto que, no cenário em questão, esse é o perfil que exige a menor qualificação técnica;

4.1.1.3.2. Diretamente proporcional à elevação do nível de complexidade das atividades especificadas ou de sua criticidade, eleva-se a especialização do profissional que dará cumprimento a cada rotina da demanda, e consequentemente, a quantidade de UST será ajustada para que a contratada seja adequadamente remunerada pelo uso do profissional disponibilizado;

4.1.1.3.3. Informações sobre a equivalência de UST para atividades de maior complexidade, bem como os demais detalhes sobre a forma de remuneração estão descritos no item 6 do Termo de Referência.

4.1.1.3.4. A remuneração será diretamente vinculada aos resultados esperados e ao atendimento de níveis de serviço conforme o item 5 – Níveis Mínimos de Serviço Exigido do Termo de Referência.

4.1.1.4. Será adotado um valor de referência único para a UST, facilitando a contabilização dos serviços, ficando a cargo do corpo técnico demandante e do fiscal do contrato e/ou do gestor do contrato a definição do grau de complexidade para a execução de cada atividade e o valor de cada uma das fases, conforme expectativa de tempo e periodicidade de demanda.

4.1.1.5. A licitante deverá considerar um valor global para o total de referência estimado, considerando os quantitativos previamente definidos, permitindo sua programação quanto aos recursos técnicos necessários e exigidos pelas

obrigações contratuais ou especificações das tarefas, preparando assim as estratégias necessárias para o atendimento e os suportes exigidos.

4.1.2. Quadro de estimativas

4.1.2.1. As estimativas consideram as demandas de novos sistemas especializados obtidas no levantamento realizado para elaboração do PDTI e ainda a existência de um grande número de sistemas próprios em produção e que necessitam de constantes evoluções e eventuais manutenções corretivas. Ressalte-se que se tratam de demandas futuras ainda não detalhadas onde ainda não é possível estabelecer previamente um quantitativo exato de esforços necessários;

4.1.2.2. Assim sendo recorreu-se ao histórico de demandas dos últimos 12 (doze) meses atendidas, atualmente, por uma equipe de 31 (trinta e um) colaboradores terceirizados, como um parâmetro de estimativa, de forma que se pretende obter no mínimo a mesma entrega de resultados. Esse histórico pode ser visto na tabela abaixo:

----	fev/19	mar/19	abr/19	mai/19	jun/19	jul/19	ago/19	set/19	out/19	nov/19	dez/19	jan/20	fev/20
Manutenção	727	677	941	863	749	473	286	508	440	368	418	353	5774
Novo projeto/evolução	646	628	859	764	682	347	202	417	414	339	394	314	5743

4.1.2.3. Conforme considerado no item acima, no item 2.2, o item 2.3 e diante do exposto no ANEXO XII do Termo de Referência, de modo que a STI/SEDI possa melhorar o atendimento a demanda já instalada e possa inovar, melhorar e desenvolver os novos projetos já identificadas, se faz necessário um incremento da equipe terceirizada de 31 (trinta e um) para 54 (cinquenta e quatro).

4.1.2.4. Detalhes dos cálculos para converter a demanda estimada em UST podem ser encontrados no ANEXO XIII do Termo de Referência. Os valores referentes à remuneração dos colaboradores contidas no ANEXO XIII do Termo de Referência são apenas referências e foram baseadas nos dados do Cadastro Geral de Empregados e Desempregados - CAGED, da Secretaria da Previdência e Trabalho do Ministério da Economia, pesquisados através do sites www.salários.com.br para a cidade de Goiânia/Go e na ausência do perfil na referida cidade foi utilizado a cidade de Brasília/DF como referência para a busca;

4.1.2.4.1. Para o perfil profissional não encontrados diretamente pelo nome, foi considerado a remuneração referente ao perfil correlato que mais se assemelha ao perfil em questão.

4.1.2.5. Os quantitativos estimados de UST foram agrupados e estão demonstrados na tabela a seguir:

ITEM	VOLUME ANUAL (UST)
Item 3.1.1.1. Serviços especializados de análise de sistemas, desenho de processos e engenharia de requisitos de software	52.020
Item 3.1.1.2. Serviço de análise, desenvolvimento, arquitetura, manutenção, documentação e teste de software	123.384
Item 3.1.1.3. Serviços especializados de Design Gráfico, interface de usuário e Web-design (UX e UI)	14.112
Item 3.1.1.4. Serviços especializados de apoio a atividades de gerenciamento de projetos	33.864
TOTAL	223.380

4.1.2.6. Os quantitativos estimados em cada grupo de serviços, apresentado da tabela acima, poderão ser utilizados em qualquer um dos grupos de serviços, em função das mudanças de estratégias, priorização das tarefas, inclusão e exclusão de demandas, limitando-se a movimentação de UST entre grupos de serviços ao quantitativo máximo de 35% (trinta e cinco por cento) do total estimado para o grupo de serviços do qual serão retiradas as UST.

4.2. O Valor total para esta contratação no período de 12 (doze) meses é de R\$ 6.169.755,60 (seis milhões, cento e sessenta e nove mil setecentos e cinquenta e cinco reais e sessenta centavos), com os seguintes quantitativo e valor unitário:

Item	Serviço	Unidade	Forma de Pagamento	Quantidade Anual Estimada	Valor Unitário	Valor Total Anual
1	Contratação, de empresa especializada na	UST	Parcelas	223.380	R\$ 27,62	R\$ 6.169.755,60

prestação de serviços de análise, desenvolvimento, manutenção, documentação, teste de software, ciência de dados e big data.		mensais conforme demanda		
--	--	--------------------------	--	--

4.3 A descrição dos serviços, bem como das quantidades estimadas, deverão obedecer às definições das tabelas acima. A coluna “Quantidade Anual Estimada” corresponde ao volume total estimado, incluindo as demandas atuais e as demandas futuras previstas.

4.4 Os quantitativos dos serviços previstos no CATÁLOGO DE SERVIÇOS (ANEXO XIV do Termo de Referência) do Termo de Referência poderão, a critério da CONTRATANTE, ser utilizados em qualquer um dos serviços, ou seja, os quantitativos previstos para cada item de serviço no Catálogo são apenas estimativos.

4.5. No preço proposto estarão incluídas todas as despesas que se fizerem necessárias para a execução do objeto deste contrato, tais como: impostos, tributos, encargos (sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais), taxas e demais custos inerentes a execução do serviço, e também, todos os custos marginais referentes aos profissionais designados para a prestação dos serviços, tais como deslocamentos, hospedagens, treinamentos e etc.eximindo a CONTRATANTE de qualquer ônus ou despesa extra, oriunda deste instrumento e seus afins.

4.6. Os preços constantes da proposta, serão de exclusiva responsabilidade da Contratada, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

5. CLÁUSULA QUINTA - DA REMUNERAÇÃO E PAGAMENTO

5.1. Ordem de Serviço - OS

5.1.1. A remuneração da CONTRATADA ocorrerá pelo pagamento mensal por serviço realizado e devidamente atestado, dentro dos limites estabelecidos por Ordem de Serviço emitida e autorizada pela STI/SEDI.

5.1.2. As Ordens de Serviço deverão ser detalhadas especificando a Área de Negócio participante usuária final do serviço (Responsável pelo produto), o tipo de OS, o projeto ou recurso ao qual serão aplicados, os prazos e valores estimados e efetivamente executados (ao final, após sua conclusão, com as devidas ressalvas e justificativas, caso excedam ou reduzam o previsto), a descrição detalhada da OS, a modalidade da prestação do serviço e o técnico da STI/SEDI responsável por seu acompanhamento.

5.1.3. Os valores estimados deverão ser confrontados com aqueles efetivamente executados, sendo que eventuais diferenças terão que ser justificadas no atesto dos serviços.

5.1.4. O Anexo VII do Termo de Referência contém o modelo de Ordem de Serviço adotado pela STI/SEDI.

5.1.5. Para cada OS será apurado e controlado o consumo de UST para execução do serviço prestado. Haverá um controle individual de atividades com supervisão específica integrada a registro na ferramenta descrita no ANEXO I do Termo de Referência.

5.1.6. Através de aplicação a ser disponibilizada, cada profissional da CONTRATADA deverá diariamente apontar os esforços desenvolvidos por projeto ou atividade de modo que a prestação de serviço possa ser avaliada, supervisionada e atestada por responsável do quadro efetivo da STI/SEDI.

5.2. Cálculo do valor final da OS.

5.2.1. Os serviços constantes no ANEXO XIV – CATÁLOGO DE SERVIÇOS do Termo de Referência serão avaliadas previamente quanto a sua complexidade, podendo variar de acordo com o tipo de esforço e quantidade de horas previstas.

5.2.1.1. A fim de possibilitar uma definição objetiva dos diferentes Níveis de Complexidade dos serviços que compõem o Catálogo, foi definida uma metodologia baseada na análise dos Requisitos Não Funcionais associados ao ambiente tecnológico da STI/SEDI.

5.2.1.2. Requisitos Não Funcionais são atributos ou necessidades relacionadas à Arquitetura das Soluções de TI e, por meio de sua análise, pode-se determinar o nível de complexidade tecnológica relacionada ao serviço que se necessita executar.

5.2.1.3. Para a composição da metodologia, foram elaborados grupos de Requisitos Não Funcionais, com seus respectivos cenários e pontuações relacionados às diferentes características das soluções tecnológicas, conforme

ANEXO XIV – CATÁLOGO DE SERVIÇOS do Termo de Referência. Para cada cenário, a pontuação atribuída baseou-se na sua relevância no contexto geral da complexidade do ambiente tecnológico da STI/SEDI.

5.2.1.4. A definição dos parâmetros de pontuação que determinam os níveis de complexidade (Baixa, Média ou Alta) foi baseada no conhecimento do ambiente tecnológico, acrescido da experiência relativa aos atributos ou necessidades relacionadas à Arquitetura das Soluções de TI existentes na STI/SEDI, bem como seus níveis atuais de complexidade e criticidade.

5.2.1.5. Para aplicabilidade da presente metodologia, no planejamento da Ordem de Serviço, caso o serviço possua diferentes níveis de complexidade, deverão ser realizadas análises dos Requisitos Não Funcionais definidos para o grupo correspondente ao serviço, um a um, definindo-se em qual cenário o ambiente tecnológico relacionado ao serviço se enquadrará, adotando-se a referida pontuação. Após análise, deverá ser realizado somatório das pontuações obtidas de cada Requisito Não Funcional e, com o resultado, pode-se determinar de forma direta e objetiva o nível de complexidade do serviço.

5.2.1.6. Para os serviços com nível de complexidade definida como ÚNICA não há cálculo de nível de complexidade.

5.2.2. Para o cálculo do fator de complexidade do perfil, o perfil com os menores requisitos técnicos e de menor remuneração foi considerado como de referência tendo sua complexidade atribuída em 1. Os detalhes do cálculo para complexidade de cada perfil podem ser observados no ANEXO XIII do Termo de Referência..

5.2.3. Para realizar a conversão serão observadas as seguintes fatores de complexidades, por perfil, para o cálculo em UST do trabalho realizado:

PERFIL	FATOR DE COMPLEXIDADE DO PERFIL
Analista de Sistema Pleno	2,1
Analista de Sistema Sênior	3,0
Analista de Teste Pleno	2,1
Desenvolvedor Júnior	1,0
Desenvolvedor Pleno	1,6
Desenvolvedor Sênior	2,2
Gerente de Projetos de TIC Sênior	5,6
Designer de UX Sênior	1,4
Arquiteto SOA Sênior	4,0
Analista de Processos Pleno	2,1
Arquiteto de Software Sênior	4,0

5.2.4. Para se obter a quantidade de UST de uma OS, deve-se levantar a quantidade de horas que os serviços consumiram de cada perfil profissional em efetiva execução das atividades, Horas Efetivamente Trabalhadas - HET. Em seguida, multiplica-se a quantidade de horas do perfil pela seu Fator de Complexidade. Deste modo, obtém-se a quantidade de UST consumida por cada perfil profissional em cada produto das OS, conforme formulas:

5.2.4.1. Serviços executados por um único Perfil:

$$UST = HET * FATOR_COMPLEXIDADE_PERFIL$$

5.2.4.2. Serviços executados por vários Perfis:

$$UST = \sum (HET_PERFIL * FATOR_COMPLEXIDADE_PERFIL)$$

5.2.4.3. Caso o quantitativo das Horas Efetivamente Trabalhadas (HET) aferidas para o serviço seja maior do que o limite estabelecido no Catálogo (HET máximo), para fins de pagamento será considerado o valor estabelecido no ANEXO XIV – CATÁLOGO DE SERVIÇOS do Termo de Referência.

5.2.4.4. O resultado desse cálculo será multiplicado pelo valor da UST contratado para se obter o valor financeiro dos serviços.

$$VALOR_SERVICO = (UST - DEDUÇÕES/GLOSAS APLICÁVEIS AO SERVIÇO) * VALOR_UST (R\$)$$

5.2.4.5. Valoração da OS:

$$VALOR_OS = (\sum VALOR_SERVICO) - DEDUÇÕES/GLOSAS APLICÁVEIS A OS$$

5.2.4.6. A estimativa de HET considerou, dentre outros fatores, quantificação de elementos como números de páginas web e telas, baches/jobs, tabelas de bancos de dados, interfaces de integração a sistemas externos, bem como percentuais definidos para cada etapa do ciclo de desenvolvimento, tais como: análise, projeto, codificação, testes e implantação.

5.2.4.7. Só serão consideradas HET aquelas devidamente comprovadas conforme entregáveis definidos no ANEXO XIV – CATÁLOGO DE SERVIÇOS do Termo de Referência e outros solicitados pela STI/SEDI, caso necessário.

5.2.5. Para cada serviço listado no ANEXO XIV – CATÁLOGO DE SERVIÇOS do Termo de Referência, há definido um valor de HET máximo, no qual indica a quantidade máxima de horas efetivamente trabalhadas a serem remuneradas para os respectivos serviços, tais valores foram mensurados levando-se em conta a complexidade e o escopo.

5.2.6. Para efeitos de relacionamento do perfil profissional, o ANEXO XIV – CATÁLOGO DE SERVIÇOS do Termo de Referência vincula os itens de serviços ao perfil que pode executá-lo, considera-se, de forma geral, atividades de baixa qualificação relacionadas ao perfil profissional nível júnior ou pleno, atividades de média qualificação relacionadas ao perfil pleno e atividades de alta qualificação relacionadas ao perfil sênior, devendo-se, contudo, serem observadas as vinculações contantes no Catálogo de Serviços anexo.

5.2.7. Além disso, outras observações/destaques importantes sobre os perfis/serviços:

5.2.7.1. São vedadas as execuções de serviços de média e alta complexidade pelo profissional nível júnior.

5.2.7.2. O profissional nível pleno pode executar serviços de baixa complexidade, mas se for executado algum serviço de baixa qualificação por este profissional, o fator de complexidade usado será "baixa", a menos que explicitamente vinculado o perfil ao nível no Catálogo de Serviços.

5.2.7.3. O profissional nível sênior pode executar qualquer serviço (baixa, média ou alta complexidade), mas se for executado algum serviço de baixa ou média complexidade por este profissional, o fator de complexidade usado será o correspondente ao serviço, a menos que explicitamente vinculado o perfil ao nível no Catálogo de Serviços.

5.2.7.4. Uma serviço poderá ter a sua execução realizada por um ou mais perfis profissionais. No caso de ser executada por mais de um perfil profissional, somam-se as HET de cada perfil profissional, levando-se em conta a quantidade de HET executadas por cada um e seu respectivo fator de complexidade. Tal somatório está limitado ao HET máximo definido para o serviço.

5.2.8. Cada OS deve ser relacionada no relatório mensal de faturamento, acompanhada dos indicadores relativos ao nível de serviço observado durante a execução dos serviços.

5.2.9. Para cada OS, serão aplicados os indicadores e glosas cabíveis, de acordo com o tipo da Ordem de Serviço, observando o item 5.

5.2.10. O valor final a ser pago pela OS corresponderá ao valor esperado para a OS, subtraindo o valor das glosas de cada indicador, quando for o caso.

5.3. Fluxo de Pagamento Mensal

5.3.1. O pagamento à CONTRATADA será mensal e terá por base as OS com recebimento definitivo dentro do período de aferição. O período de aferição corresponde ao intervalo entre o primeiro e o último dia do mês.

5.3.2. Mensalmente, em no máximo cinco dias úteis a contar do encerramento do período de aferição, a CONTRATADA deverá apresentar ao Fiscal Técnico do Contrato relatório de fechamento, relacionando as OSs concluídas com termo de recebimento definitivo no período de aferição. Para cada OS, deverá ser indicado os níveis de serviço aferidos e os valores de remuneração calculados conforme previsto nesse documento e no contrato.

5.3.3. O STI/SEDI tem prazo de cinco dias úteis, contados do recebimento, para analisar e aprovar o relatório de fechamento entregue pela CONTRATADA, bem como verificar o nível de serviço alcançado na execução das OS.

5.3.4. No caso de divergência nos valores apresentados no relatório, o Fiscal Técnico do Contrato discutirá juntamente com a CONTRATADA as correções necessárias e solicitará emissão de novo relatório de fechamento. A cada reapresentação do relatório, a STI/SEDI terá novo prazo de cinco dias úteis para analisá-lo.

5.3.5. A nota fiscal/fatura deverá ser emitida após aprovação do relatório de fechamento mensal por parte da STI/SEDI e deverá conter apenas os serviços efetivamente concluídos e recebidos definitivamente pela STI/SEDI. O ateste da nota fiscal/fatura, para efeito de pagamento somente será feito após confrontação dos dados constantes da nota fiscal/fatura com os do referido relatório.

5.4. Após a prestação dos serviços, a contratada deverá protocolizar a Nota Fiscal/Fatura correspondente na Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Científico e Tecnológico e de Agricultura, Pecuária e Irrigação.

5.5. Deverá ser indicado, no corpo da Nota Fiscal ou Fatura, o número do processo de contratação da SED a que se refere, para facilitar a remessa do documento para atestação pelo Gestor.

5.6 Os pagamentos serão efetuados em até 30 (trinta) dias após a protocolização e aceitação pela contratante das Notas Fiscais e/ou Faturas devidamente atestadas pelo setor competente. O pagamento da Nota Fiscal/Fatura fica condicionado ao cumprimento dos critérios de recebimento.

5.7. Os pagamentos somente serão efetivados por meio de crédito em conta corrente da Contratada na Caixa Econômica Federal – CEF, que é a Instituição Bancária contratada pelo Estado de Goiás para centralizar a sua movimentação financeira, nos termos do art. 4º da Lei Estadual n.º 18.364, de 10 de janeiro de 2014.

5.8. Na ocorrência de rejeição da Nota Fiscal/Fatura, motivada por erro ou incorreções, o prazo para pagamento estipulado no item 17.2 passará a ser contado a partir da data da sua reapresentação.

5.9. Nenhum pagamento será efetuado à contratada enquanto perdurar pendência em relação à parcela correspondente ou em virtude de penalidade ou inadimplência contratual.

5.10. Caso haja previsão nas leis fiscais vigentes, a SED efetuará as devidas retenções nos pagamentos.

5.11 Para a emissão da Nota Fiscal/Fatura, o número do CNPJ da SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO, CNPJ: 21.652.711/0001-10.

6. CLÁUSULA SEXTA – DO REAJUSTAMENTO E DA ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA

6.1. Ocorrendo atraso no pagamento em que a CONTRATADA não tenha concorrido de alguma forma para o mesmo, a CONTRATADA fará jus à compensação financeira devida, desde a data limite fixada para pagamento até a data correspondente ao efetivo pagamento da parcela. Os encargos moratórios pelo atraso no pagamento serão calculados pela seguinte fórmula:

$$EM = N \times Vp \times (I / 365)$$

Onde:

EM = Encargos moratórios a serem pagos pelo atraso de pagamento;

N = Números de dias em atraso, contados da data limite fixada para pagamento e a data do efetivo pagamento;

Vp = Valor da parcela em atraso;

I = IPCA anual acumulado (Índice de Preços ao Consumidor Ampliado do IBGE)/100.

6.2. Os preços serão fixos e irrealizáveis pelo período de 12 (doze) meses contados da apresentação da proposta.

7. CLÁUSULA SETIMA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

7.1. As despesas decorrentes do presente contrato correrão, no corrente exercício fiscal, à conta da Dotação Orçamentária 2020.3101.04.126.1019.2074.03, Fonte 100, constante do vigente Orçamento Geral do Estado. Nos exercícios fiscais subsequentes deverão ser indicadas dotações orçamentárias apropriadas pela CONTRATANTE previstas na respectiva Lei Orçamentária.

8. CLÁUSULA OITAVA – GESTÃO DO CONTRATO

8.1. Acompanhamento e fiscalização

8.1.1. A unidade responsável pelo projeto básico e fiscalização do contrato é a Superintendência de Sistemas e Inovação da STI/SEDI.

8.1.2. O acompanhamento e a fiscalização da execução contratual consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do CONTRATO.

8.1.3. Nos termos do art. 67 da Lei Federal nº 8.666/1993, serão designados representantes para acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços, anotando em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução e determinando

o que for necessário à regularização das falhas observadas, em atenção aos seguintes princípios:

8.1.3.1. Para atendimento deste item será designada Equipe de Gestão Contratual, composta minimamente por: 01 (um) Gestor, 01 (um) Fiscal Técnico e 01 (um) Fiscal Administrativo para acompanhar e fiscalizar a presente contratação;

8.1.3.2. A verificação da conformidade e da adequação técnica dos serviços prestados deverá ser realizada com base nos critérios previstos nesse termo de referência e no contrato.

8.1.3.3. A Equipe de Gestão Contratual será responsável por monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar sua degeneração, intervindo para corrigir ou aplicar glosas e sanções quando verificar desconformidades.

8.1.4. A fiscalização não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência, desta, não implica em corresponsabilidade da STI/SEDI ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 70 da Lei Federal nº 8.666/1993.

9. CLÁUSULA NONA – DAS OBRIGAÇÕES

9.1. DA CONTRATANTE

9.1.1. Caberá a Secretaria de Desenvolvimento e Inovação do Estado de Goiás, como CONTRATANTE, por meio da Subsecretaria de Tecnologia da Informação:

9.1.2. convocar os representantes da CONTRATADA para participar, no período compreendido entre a assinatura do contrato e o início da prestação dos serviços, de reunião inicial para alinhamento de expectativas contratuais e fornecer previamente a pauta da reunião;

9.1.3. disponibilizar para a CONTRATADA acesso aos recursos computacionais necessários à execução dos serviços previstos neste projeto básico;

9.1.4. indicar, para cada OS aberta, servidor da área de TI da STI/SEDI que será o responsável técnico pela gestão dos serviços e, quando aplicável, representante do requisitante do serviço responsável pela avaliação dos requisitos levantados pela CONTRATADA e pela homologação das soluções desenvolvidas;

9.1.5. prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes solicitados pelos profissionais da CONTRATADA ou pelo preposto;

9.1.6. efetuar o pagamento devido pela execução dos serviços, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências do contrato;

9.1.7. comunicar oficialmente à CONTRATADA quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato;

9.1.8. fiscalizar o cumprimento dos requisitos de qualificação profissional exigidos nas especificações técnicas, solicitando à CONTRATADA, sempre que necessário, substituição de profissional, treinamentos e certificações necessárias.

9.2. DA CONTRATADA

9.2.1. Caberá à empresa contratada o fiel cumprimento das seguintes obrigações, além das demais previstas neste documento e no contrato:

9.2.1.2. A CONTRATADA deve apresentar os termos desse edital para todos os colaboradores alocados no contrato.

9.2.1.3. Participar, no período compreendido entre a assinatura do contrato e o início da prestação dos serviços, de reunião inicial para alinhamento de expectativas contratuais com equipe da STI/SEDI;

9.2.1.4. Alocar os profissionais necessários à realização dos serviços, de acordo com a qualificação mínima prevista nas especificações técnicas;

9.2.1.5. Manter os profissionais devidamente identificados por meio de crachá, quando em trabalho nas dependências da STI/SEDI;

9.2.1.6. Formalizar a indicação de preposto da empresa e substituto eventual para a coordenação dos serviços e gestão administrativa do contrato; O preposto pode acumular o cargo de gerente de projetos nas atividades do contrato.

9.2.1.7. Encaminhar a STI/SEDI indicação de nome e CPF acompanhados dos comprovantes de qualificação técnica para os perfis profissionais constantes do ANEXO III do Termo de Referência, conforme necessidade e nos prazos e

condições especificados;

- 9.2.1.8.** Indicar os técnicos da CONTRATADA que terão acesso ao sistema de gestão de chamados e sistemas de monitoração das aplicações para concessão de privilégios de acesso;
- 9.2.1.9.** Indicar endereço eletrônico para o recebimento de notificações e comunicações a respeito da execução do contrato;
- 9.2.1.10.** Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços objetos do contrato dentro dos acordos de níveis de serviços estabelecidos;
- 9.2.1.11.** Cuidar para que o preposto indicado mantenha permanente contato com a unidade responsável pela fiscalização do contrato, adotando as providências requeridas à execução dos serviços pelos profissionais alocados;
- 9.2.1.12.** Administrar todo e qualquer assunto relativo aos seus profissionais e assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, vez que os seus profissionais não manterão nenhum vínculo empregatício com a STI/SEDI;
- 9.2.1.13.** Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações legais necessárias ao atendimento de seus profissionais no caso de acidente de trabalho ou acometimento de mal súbito, ainda que acontecido em dependência da STI/SEDI;
- 9.2.1.14.** Assumir a responsabilidade por todos os encargos de eventual demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução deste contrato, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência;
- 9.2.1.15.** Assegurar a seus profissionais a concessão dos benefícios obrigatórios previstos nos acordos e convenções de trabalho vigentes para as respectivas categorias profissionais;
- 9.2.1.16.** Responder por quaisquer danos causados diretamente a bens de propriedade da STI/SEDI ou de terceiros, quando tenham sido causados por seus profissionais durante a execução dos serviços;
- 9.2.1.17.** Manter, durante todo o período de vigência do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, assim como o cumprimento das obrigações trabalhistas;
- 9.2.1.18.** Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da contratação;
- 9.2.1.19.** Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, serviços efetuados nos quais se verificar vício, defeito ou incorreção;
- 9.2.1.20.** Reportar a STI/SEDI imediatamente quaisquer anormalidades, erros ou irregularidades que possam comprometer a execução dos serviços ou o bom andamento das atividades na STI/SEDI;
- 9.2.1.21.** Elaborar e apresentar a STI/SEDI relatório de fechamento mensal dos serviços executados, contendo detalhamento dos níveis de serviços executados comparativamente com os acordados e demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução dos serviços;
- 9.2.1.22.** Encaminhar à unidade competente as faturas dos serviços prestados, emitidas em conformidade com o relatório de fechamento mensal elaborado pela CONTRATADA e aprovado pela STI/SEDI;
- 9.2.1.23.** Guardar sigilo sobre dados e informações obtidos em razão da execução dos serviços contratados ou da relação contratual mantida com a STI/SEDI;
- 9.2.1.24.** Solicitar dos profissionais alocados na execução dos serviços a assinatura de termo de ciência da declaração de manutenção de sigilo – ANEXO V do Termo de Referência e das normas de segurança vigentes, de acordo com modelo fornecido pela STI/SEDI;
- 9.2.1.25.** Gerenciar a execução dos serviços, com acompanhamento da qualidade e dos níveis de serviço alcançados, com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo. Qualquer problema que venha a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis acordados deve ser imediatamente comunicado a STI/SEDI, que colaborará com a CONTRATADA na busca da melhor solução.
- 9.2.1.26.** Apresentar mensalmente a STI/SEDI cópia da documentação que comprove a quitação das obrigações trabalhistas e previdenciárias, conforme previsto no contrato.
- 9.2.1.27.** Emitir relatórios de acompanhamento da prestação de serviços sempre que solicitado pela STI/SEDI.
- 9.2.1.28.** Permitir acesso aos artefatos em construção e ao ambiente de desenvolvimento, bem como prestar esclarecimentos a qualquer tempo ao Gestor do Contrato.
- 9.2.1.29.** Conceder acesso de administrador aos recursos de TI, alocados pela CONTRATADA, sempre que solicitado pela STI/SEDI.

9.2.1.30. Manter atualizados os sistemas de informações utilizados pela STI/SEDI para acompanhamento e fiscalização da prestação do serviço.

10. **CLÁUSULA DÉCIMA - DO ACRÉSCIMO E DA SUPRESSÃO DE SERVIÇOS**

10.1. Este contrato poderá ser alterado, com as devidas justificativas, conforme disposto no art. 65 da Lei Federal nº 8.666/93.

10.2. A CONTRATADA ficará obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais acréscimos ou supressões que se fizerem necessárias no quantitativo do objeto contratado até o limite de 25% do valor inicial atualizado do contrato, conforme disposto no §1º do art. 65, da Lei Federal nº 8.666/93.

11. **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO DO CONTRATO**

11.1. O CONTRATO poderá ser alterado, com as devidas justificativas e por acordo entre as partes, para restabelecer a relação inicialmente pactuada entre os encargos da CONTRATADA e a retribuição da Administração para a justa remuneração dos serviços, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro inicial, na hipótese de sobrevirem fatos imprevisíveis, ou previsíveis, porém de consequências incalculáveis, retardadores ou impeditivos da execução do ajustado, ou, ainda, em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe, configurando área econômica extraordinária e extracontratual (art. 65 da lei Federal nº 8.666/1993).

11.2. Em havendo alteração unilateral do CONTRATO que aumente os encargos da CONTRATADA, a Administração deverá restabelecer, por aditamento, o equilíbrio econômico-financeiro inicial.

11.3. Plano de Encerramento Contratual

11.3.1. O Plano de Encerramento Contratual, entendido como o processo de transferência dos conhecimentos e competências necessárias para prover a continuidade dos serviços, terá início em até 120 (cento e vinte) dias antes do prazo previsto para a extinção do contrato.

11.3.2. O Plano de Encerramento Contratual, conterá todas as atividades e projetos necessários a extinção do contrato, devendo conter, ainda:

11.3.2.1. A identificação do ambiente de trabalho em que atua a equipe envolvida no encerramento, seus papéis, responsabilidades, nível de conhecimento e qualificações;

11.3.2.2. Cronograma detalhado do Plano de Encerramento, identificando: as tarefas, os processos, os recursos, marcos de referência, o início, o período de duração e a data prevista para término;

11.3.2.3. As estruturas e atividades de gerenciamento do encerramento contratual;

11.3.2.4. Plano próprio de gerenciamento de riscos, de contingência, de mitigação e de acompanhamento, todos relativos ao processo de encerramento.

11.3.3. A não entrega do documento contendo o Plano de Encerramento Contratual, na forma dos subitens precedentes, caracterizará inexecução contratual, sujeitando a CONTRATADA às sanções previstas no contrato, sem prejuízo a outras penalidades legais.

11.3.4. A CONTRATADA deverá participar de todas as reuniões marcadas pelo CONTRATANTE relacionadas ao encerramento contratual, assim como deverá atender todas as solicitações do CONTRATANTE referentes à execução contratual, tanto no que se refere à parte documental, como no tocante às demais informações julgadas necessárias.

11.3.5. A CONTRATADA será responsável pela transição inicial e final dos serviços, absorvendo as atividades de forma a documentá-las minuciosamente para que os repasses de informações, conhecimentos e procedimentos, ao final do Contrato, aconteçam de forma precisa e responsável.

11.3.6. A CONTRATADA compromete-se a disponibilizar, nesta etapa, ao CONTRATANTE toda a documentação relativa à comprovação da prestação dos serviços executados, conforme OS's emitidas, que estejam em sua posse.

12. **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA REACTUAÇÃO DE PREÇOS**

12.1. É admitida a repactuação dos preços deste contrato, com a finalidade específica de promover readequação dos valores da contraprestação ofertada à Contratada aos novos salários normativos da categoria profissional.

12.2. É requisito para a repactuação a observância do interregno mínimo de 1 (um) ano para o seu requerimento.

12.3 O interregno mínimo de 1 (um) ano para a primeira repactuação será contado da data da proposta apresentada pela Contratada ou da que consta do orçamento a que a proposta se referir, considerando-se como data do orçamento aquela do acordo, da convenção, do dissídio coletivo de trabalho ou equivalente que estipular o salário normativo à época da apresentação da proposta.

12.4. Nas repactuações subsequentes à primeira, a anualidade será contada a partir da data do fato gerador que deu ensejo à última repactuação.

12.5. O pedido de repactuação deverá conter:

I. Prova do acordo, da convenção, do dissídio coletivo de trabalho ou equivalente, com comprovação de seu registro e homologação no Ministério do Trabalho e Emprego;

II. Demonstração analítica de aumento ou diminuição dos custos e de sua efetiva repercussão nos preços inicialmente pactuados, vedada a inclusão de custos não previstos originalmente nas propostas;

III. Comprovação de que a proposta seja mais vantajosa para a Administração e de que os preços ofertados sejam compatíveis com os de mercado.

12.6. As repactuações, como espécie de reajuste, serão formalizadas por meio de apostilamento e não poderão alterar o equilíbrio econômico e financeiro dos contratos, exceto se coincidentes com a prorrogação contratual, quando deverão ser formalizadas por termo aditivo.

12.7. As repactuações a que a Contratada fizer jus deverão ser solicitadas no prazo de até 90 (noventa) dias contados a partir do fato gerador que deu ensejo à repactuação, ou até o término da vigência do Contrato ou sua prorrogação, o que ocorrer primeiro, sob pena de preclusão.

12.8. É vedada, por ocasião da repactuação, a inclusão de benefícios não previstos originariamente, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, acordo ou convenção coletiva de trabalho.

12.9. A falta de acordo para a repactuação impedirá a renovação deste contrato, podendo, excepcionalmente, ser prorrogado por no máximo até 6 (seis) meses, mantidas as condições originais da avença.

12.10. A repactuação não interfere no direito de as partes solicitarem, a qualquer momento, o reequilíbrio econômico-financeiro dos contratos, com base no disposto no art. 65 da Lei federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e art. 42 da Lei estadual nº 17.928, de 27 de dezembro de 2012.

12.11. Com base em ocorrências registradas durante a execução do contrato, devidamente comprovadas, poderão ser negociados os seguintes itens constantes da Planilha de Composição de Custos: auxílio doença, licença paternidade, faltas legais, acidente de trabalho, aviso prévio indenizado e indenização adicional.

12.12. A partir do segundo ano de vigência do contrato, este terá o percentual do item “aviso prévio trabalhado” zerado, visto que esse custo é pago integralmente no primeiro ano, conforme Acórdão TCU nº 3006/2010-Plenário, TC-001.225/2008-0, rel. Min. Valmir Campelo, 10.11.2010.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS SANÇÕES CONTRATUAIS E OS CRITÉRIOS DE MENSURAÇÃO E MULTAS

13.1. A aplicação de sanções obedecerá às disposições dos artigos 77 a 83 da Lei Estadual nº 17928/2012 e dos artigos 86 a 88 da Lei nº 8.666/93.

13.2 . Pela inexecução total ou parcial do contrato a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar ao contratado as seguintes sanções:

I - advertência;

II - multa, na forma prevista neste instrumento;

III - suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Secretaria de Desenvolvimento Econômico, por prazo não superior a 2 (dois) anos;

IV - declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com os órgãos e entidades da União, Estados, Distrito Federal e Municípios enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante

a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior.

V – impedimento de licitar com o Estado de Goiás, conforme o art. 81, parágrafo único da Lei Estadual nº 17.928/2012.

13.3 - A inexecução contratual, inclusive por atraso injustificado na execução do contrato, sujeitará o contratado, além das sanções referidas no item 10.2, à multa, graduada de acordo com a gravidade da infração, obedecidos os seguintes percentuais:

I – 10 % (dez por cento) sobre o valor da nota de empenho ou do contrato, em caso de descumprimento total da obrigação, inclusive no de recusa do adjudicatário em firmar o contrato, ou ainda na hipótese de negar-se a efetuar o reforço da caução, dentro de 10 (dez) dias contados da data de sua convocação. Em caso de descumprimento parcial das obrigações, no mesmo percentual, sobre a parcela não adimplida;

II – 0,3 % (três décimos por cento) ao dia, até o trigésimo dia de atraso, sobre o valor da parte do serviço não realizado ou sobre a parte da etapa do cronograma físico de obras não cumprido;

III – 0,7 % (sete décimos por cento) sobre o valor da parte do serviço não realizado ou sobre a parte da etapa do cronograma físico de obras não cumprida, por dia subsequente ao trigésimo.

13.3.1 - A multa a que se refere o item 10.3 não impede que a Administração rescinda unilateralmente o contrato e aplique as demais sanções previstas neste instrumento.

13.3.2 – A multa poderá ser descontada dos pagamentos eventualmente devidos à contratada, ou ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente.

13.4 - A suspensão de participação em licitação e o impedimento de contratar com a Administração deverão ser graduados pelos seguintes prazos:

I – 6 (seis) meses, nos casos de:

a) aplicação de duas penas de advertência, no prazo de 12 (doze) meses, sem que o fornecedor tenha adotado as medidas corretivas no prazo determinado pela Administração;

b) alteração da quantidade ou qualidade da mercadoria fornecida;

II – 12 (doze) meses, no caso de retardamento imotivado da execução do serviço ou de suas parcelas;

III – 24 (vinte e quatro) meses, nos casos de;

a) entregar como verdadeira mercadoria falsificada, adulterada, deteriorada ou danificada;

b) paralisação do serviço sem justa fundamentação e prévia comunicação à Administração;

c) praticar ato ilícito visando frustrar os objetivos de licitação no âmbito da administração estadual;

d) sofrer condenação definitiva por praticar, por meio doloso, fraude fiscal no recolhimento de qualquer tributo.

13.5 - O contratado que praticar infração prevista no item 10.4-III, será declarado inidôneo, ficando impedido de licitar e contratar com a administração estadual, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida quando ressarcida a Administração dos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da respectiva sanção.

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA RESCISÃO

14.1. O presente contrato poderá ser rescindido, a qualquer tempo, nas seguintes condições:

14.1.1. Por determinação unilateral e por escrito da Administração conforme disposto no artigo 79, da Lei nº 8.666/93;

14.1.2. Amigavelmente, por acordo entre as partes, reduzidas a termo no bojo dos autos, desde que haja conveniência para a Administração;

14.1.3. Judicial, nos termos da legislação; e

14.1.4. Por inexecução total ou parcial do contrato, conforme o disposto, no que couber, nos artigos 77 e 78 da Lei Federal nº 8.666/93.

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA VIGÊNCIA

15.1. O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contados a partir de sua assinatura, a eficácia a partir da publicação no Diário Oficial do Estado, e poderá ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, limitados a 60 (sessenta meses).

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA GARANTIA CONTRATUAL

16.1. A CONTRATADA, no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas após a assinatura deste Contrato, prestará garantia no valor correspondente a 5% (cinco) por cento do valor do Contrato, que será liberada de acordo com as condições previstas no Edital, conforme disposto no art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993, desde que cumpridas as obrigações contratuais, devendo a licitante optar por uma das modalidades de garantia previstas no parágrafo 1º do artigo 56 da Lei nº 8.666, de 1993.

16.2. A vigência da garantia deverá superar em três meses a vigência do Contrato.

16.3. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do Contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).

a) O atraso superior a 30 (trinta) dias, na apresentação da garantia, autoriza a CONTRATANTE a promover a retenção dos pagamentos devidos à CONTRATADA, até o limite de 5% (cinco por cento) do valor do Contrato a título de garantia, a serem depositados junto à Caixa Econômica Federal, com correção monetária, em favor da CONTRATANTE.

16.4. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

- a) Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contratado;
- b) Prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do Contrato;

16.5. As multas moratórias e punitivas aplicadas pela CONTRATANTE à CONTRATADA.

16.6. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da CONTRATANTE, na Caixa Econômica Federal.

16.7. No caso de alteração do valor do Contrato, a garantia deverá ser readequada ou renovada nas mesmas condições.

16.8. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a CONTRATADA obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados da data em que for notificada.

16.9. A CONTRATANTE executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

16.10. Será considerada extinta a garantia:

- a) Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da CONTRATANTE, mediante termo circunstanciado, de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do Contrato;
- b) No prazo de até três meses após o término da vigência, caso a CONTRATANTE não comunique a ocorrência de sinistros

17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

17.1. A execução deste contrato, bem como os casos nele omissos, regular-se-ão pelas cláusulas contratuais e pelos preceitos de direito público, aplicando-lhes, supletivamente, os princípios da Teoria Geral dos Contratos e as disposições de direito privado, na forma dos artigos 54/55 da Lei Federal nº 8.666/93, e Lei Estadual nº 17.928, de 27 de dezembro de 2012.

18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA CÂMARA DE CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM (CCMA)

18.1. Qualquer disputa ou controvérsia relativa à interpretação ou execução deste ajuste, ou de qualquer forma oriunda ou associada a ele, no tocante a direitos patrimoniais disponíveis, e que não seja dirimida amigavelmente entre as partes (precedida da realização de tentativa de conciliação ou mediação), deverá ser resolvida de forma definitiva por

arbitragem, nos termos das normas de regência da CÂMARA DE CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL (CCMA).

18.2. A CÂMARA DE CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL (CCMA) será composta por Procuradores do Estado, Procuradores da Assembleia Legislativa e por advogados regularmente inscritos na OAB/GO, podendo funcionar em Comissões compostas sempre em número ímpar maior ou igual a 3 (três) integrantes (árbitros), cujo sorteio se dará na forma do art. 14 da Lei Complementar Estadual nº 144, de 24 de julho de 2018, sem prejuízo da aplicação das normas de seu Regimento Interno, onde cabível.

18.3. A sede da arbitragem e da prolação da sentença será preferencialmente a cidade de Goiânia.

18.4. O idioma da Arbitragem será a Língua Portuguesa.

18.5. A arbitragem será exclusivamente de direito, aplicando-se as normas integrantes do ordenamento jurídico ao mérito do litígio.

18.6. Aplicar-se-á ao processo arbitral o rito previsto nas normas de regência (inclusive o seu Regimento Interno) da CÂMARA DE CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL (CCMA), na Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996, na Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015, na Lei Complementar Estadual nº

144, de 24 de julho de 2018 e na Lei Estadual nº 13.800, de 18 de janeiro de 2001, constituindo a sentença título executivo vinculante entre as partes.

18.7. A sentença arbitral será de acesso público, a ser disponibilizado no sítio eletrônico oficial da Procuradoria-Geral do Estado, ressalvadas as hipóteses de sigilo previstas em lei.

18.8. As partes elegem o Foro da Comarca de Goiânia para quaisquer medidas judiciais necessárias, incluindo a execução da sentença arbitral. A eventual propositura de medidas judiciais pelas partes deverá ser imediatamente comunicada à CÂMARA DE CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL (CCMA), e não implica e nem deverá ser interpretada como renúncia à arbitragem, nem afetará a existência, validade e eficácia da presente cláusula arbitral.

18.9. A interpretação e aplicação dos termos contratuais serão regidas pelas leis brasileiras e o juízo da Comarca desta Capital, Estado de Goiás, terá jurisdição e competência, sobre qualquer controvérsia resultante deste contrato, constituindo assim o foro de eleição, prevalecendo sobre qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

18.10. E, por estarem assim justas e contratadas, assinam o presente, em 03 (três) vias de igual teor e forma, para todos os fins de direito, na presença das duas testemunhas abaixo, que uma vez assinadas e rubricadas passam a surtir seus legais efeitos.

GOIANIA, 30 de abril de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **Caroline Bordin da Silva, Usuário Externo**, em 14/08/2020, às 14:37, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



Documento assinado eletronicamente por **MARCIO CESAR PEREIRA, Secretário (a) de Estado**, em 16/08/2020, às 15:57, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



Documento assinado eletronicamente por **JULIANA PEREIRA DINIZ PRUDENTE, Procurador (a) Geral do Estado**, em 15/09/2020, às 16:18, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1 informando o código verificador **000014670410** e o código CRC **35D6286A**.

GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS



Referência: Processo nº 202014304000827



SEI 000014670410

