

Secretaria de  
Estado de  
Desenvolvimento  
e Inovação



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO

**Contrato Nº 038/2020 - 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 G4F SOLUÇÕES CORPORATIVAS LTDA.

O **ESTADO DE GOIÁS**, pessoa jurídica de direito público interno, neste ato representado legalmente pela Procuradora Geral do Estado de Goiás, Dra. **JULIANA PEREIRA DINIZ PRUDENTE**, brasileira, advogada inscrita na OAB-GO sob o nº 18.587-GO, portadora do CPF nº 895.029.161-53 e RG nº 3444298 SSP/GO, residente e domiciliada 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 de outro lado a empresa **G4F SOLUÇÕES CORPORATIVAS LTDA**, inscrita sob o CNPJ/MF nº 07.094.346/0001- 45, estabelecida no SRTVS, Quadra 701, Bloco "O", Sala 548 - Asa Sul, Edifício Multiempresarial, Brasília - DF, CEP: 70340-000, neste ato representada pelo (a) Sr.(a) **ELMO TOLEDO LACERDA**, brasileiro, casado em regime de comunhão parcial de bens, empresário, residente e domiciliado na SQSW 102 Bloco C Apto 210 - Setor Sudoeste - DF, CEP: 70.670-203., portador do RG Nº 2.754.057 - SSP/DF, inscrito no CPF Nº 533.001.226-00 doravante denominada simplesmente **CONTRATADA**, firmam o presente contrato para a prestação de serviços, mediante Processo Administrativo nº 202014304000377 e Pregão Eletrônico nº 009/2020, 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 no fornecimento de Serviços Técnicos na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) para suprir as demandas de infraestrutura e serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação da Subsecretaria de Tecnologia da Informação da Secretaria de Estado de Desenvolvimento e Inovação – STI/SEDI, condições e especificações no Termo de Referência, anexo I do edital.

1.2. Integram este Contrato, independentemente 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. Identificação das Necessidades de Negócio

2.1.1. **Necessidade 1:** Garantir a disponibilização dos serviços de infraestrutura de TIC da STI/SEDI, com seu pronto restabelecimento através de um gerenciamento efetivo dos incidentes, com suporte técnico especializado e de qualidade aos seus usuários;

2.1.2. **Necessidade 2:** Aprimorar as suas atividades através da utilização de uma base histórica de incidentes e solicitações de usuários com o seus devidos tratamentos e resoluções; atuação para melhoria e redução dos problemas;

2.1.3. **Necessidade 3:** Disponibilizar informações, orientações e esclarecimentos acerca da utilização dos recursos de TIC da STI/SEDI, atendendo aos princípios da transparência e os requisitos da disponibilização segura de informações.

2.1.4. **Necessidade 4:** Melhorar o tempo de restauração da operação normal dos serviços com o mínimo de impacto nos processos de negócios da STI/SEDI.

2.1.5. **Necessidade 5:** Aumentar o grau de satisfação dos clientes da infraestrutura de TIC da STI/SEDI.

2.1.6. **Necessidade 6:** Manter os elementos básicos de infraestrutura, informação e serviços de TIC que dão suporte às atividades computacionais, de operação de sistemas, serviços de rede e produtos de apoio; operação, suporte e manutenção de sistemas operacionais, além do atendimento e suporte aos colaboradores da STI/SEDI.

2.1.7. **Necessidade 7:** Promover a melhoria do perfil de suporte e manutenção, com implementação de novas tecnologias de TIC e da garantia de sustentação da mesma, além de atender as novas demandas internas, garantindo maior produtividade e satisfação de seus colaboradores. Além disso, também garantir um serviço de melhor qualidade no que for necessário para atingir os objetivos de negócio da STI/SEDI.

## 2.2. Identificação das Necessidades Tecnológicas

2.2.1. Para execução destas tarefas de TIC da STI/SEDI, foram organizadas áreas operacionais, cada uma delas executando um conjunto de atividades específicas, porém inter-relacionadas e mutuamente dependentes.

2.2.2. Caberá à contratada o provimento de todos os recursos necessários para a execução das atividades inerentes a cada área.

2.2.3. A execução dos serviços descritos neste estudo será, obrigatoriamente, aderente ao conjunto das melhores práticas do ITIL (Information Technology Infrastructure Library) e normas de política de segurança da informação e têm por objetivo manter todo o ambiente de TIC da STI/SEDI, em sua sede e unidades remotas, funcionando adequadamente de forma contínua.

2.2.4. A empresa contratada deverá executar os grupos de serviço descritos abaixo, que são compostos de diversas atividades, as quais reunidas, serão a base do escopo do catálogo de serviços (Anexo I) a ser contratado.

RESUMO DOS GRUPOS QUE COMPÕEM O ESCOPO DOS SERVIÇOS A SEREM EXECUTADOS	
ID DO GRUPO	GRUPO DE SERVIÇOS
1	Suporte Técnico Remoto e Presencial
2	Sustentação e suporte à ambientes Middleware
3	Sustentação e Suporte à Rede de Computadores
4	Sustentação e Suporte à Segurança da Informação
5	Sustentação e suporte à ambientes de Sistemas Operacionais e Virtualização
6	Sustentação e suporte Administração Banco de dados, Dados, Business Intelligence (BI) e Big Data
7	Sustentação e Suporte à Monitoração de Serviços de TIC
8	Suporte a cabeamento estruturado e elétrico
9	Suporte aos projetos de TIC, gerência de configuração e mudança e gerenciamento de serviços

## 2.3. Detalhamento dos Grupos de Serviços:

### 2.3.1. Suporte Técnico Remoto e Presencial

2.3.1.1. Suporte à execução dos processos de gerenciamento de incidente, cumprimento de requisições e gerenciamento de problemas relacionados à TIC, através do fornecimento de ponto único de contato aos usuários dos serviços de TIC. Terá como principais atividades os registros de eventos, análise e diagnósticos iniciais, a execução de atendimentos técnicos remotos, esclarecendo dúvidas, fornecendo orientações e prestando suporte remoto aos usuários através de ferramentas de atendimento de chamados e gestão de incidentes. Também será responsável pelo adequado encaminhamento da demanda para a equipe adequada quando for assim necessário.

2.3.1.2. Viabilizará o andamento e resolução paliativa e/ou definitiva dos eventos encaminhados pelo atendimento remoto, com a responsabilidade pela execução de atendimentos técnicos de forma presencial, envolvendo hardware e software, registrando todo o histórico dos eventos, e dessa forma alimentando base de dados de erros conhecidos.

2.3.1.3. Coordenará todo o atendimento aos usuários, composto pelo suporte técnico remoto e pelo suporte técnico presencial, gerindo equipes, distribuindo tarefas, elaborando relatórios gerenciais e garantindo a melhoria constante dos processos inerentes à sua área de atuação.

### 2.3.2. Sustentação e suporte à ambientes Middleware

2.3.2.1. Responsável pela execução dos processos de gerenciamento de nível de serviço, gerenciamento de capacidade, gerenciamento de disponibilidade, gerenciamento de mudanças, gerenciamento de problemas e gerenciamento de configuração – relativos à manutenção dos servidores de aplicação.

2.3.2.2. Responsável pela execução dos serviços de sustentação, suporte, manutenção, administração, planejamento de melhorias e atualização dos servidores de aplicação existentes no ambiente tecnológico do STI/SEDI.

### 2.3.3. Sustentação e Suporte a Rede de Computadores

2.3.3.1. Responsável pela execução dos serviços de sustentação, suporte, manutenção, administração, planejamento de melhorias e atualização dos ativos de rede existentes no ambiente tecnológico do STI/SEDI.

2.3.3.2. Responsável pela execução dos serviços de sustentação, suporte, manutenção, administração, planejamento de melhorias e atualização das plataformas e soluções de comunicação unificada existentes no ambiente tecnológico da STI/SEDI.

2.3.3.3. Responsável pela execução dos serviços de sustentação, suporte, manutenção, administração, planejamento de melhorias e atualização das plataformas, soluções e softwares de colaboração (Groupware) existentes no ambiente tecnológico do STI/SEDI.

2.3.3.4. Responsável pela execução dos serviços de sustentação, suporte, manutenção, administração, planejamento de melhorias e atualização das plataformas e soluções de armazenamento de dados em rede (SAN).

2.3.3.5. Coordenará a perfeita execução dos serviços de sustentação e suporte a rede de computadores, gerindo equipes, distribuindo tarefas, elaborando relatórios gerenciais e garantindo a melhoria constante dos processos inerentes à sua área de atuação.

### 2.3.4. Sustentação e Suporte à Segurança da Informação

2.3.4.1. Responsável pelo gerenciamento de segurança da informação e pela execução dos serviços de sustentação, suporte, manutenção, administração, planejamento de melhorias e atualização das soluções referentes aos ambientes de segurança perimetral, segurança de redes e aspectos estratégicos de segurança da informação existentes no ambiente tecnológico da STI/SEDI.

2.3.4.2. Responsável por prestar o suporte técnico de terceiro nível relacionado à segurança da informação no ambiente de TIC da STI/SEDI, serviços e sistemas através da avaliação contínua, resposta a incidentes, aplicação de testes de vulnerabilidades e controle operacional de acessos.

### 2.3.5. Sustentação e suporte à ambientes de Sistemas Operacionais e Virtualização

2.3.5.1. O Serviço de Administração de ambientes Windows Server presta suporte técnico de terceiro nível, responsável pela execução dos processos de gerenciamento de nível de serviço, gerenciamento de capacidade, gerenciamento de disponibilidade, gerenciamento de mudanças, gerenciamento de problemas e gerenciamento de configuração – relativos à administração da rede corporativa Windows® Server.

2.3.5.2. Será responsável em executar atividades relacionadas à instalação, configuração e manutenção dos servidores Windows; monitorar e manter os serviços de autenticação dos usuários na rede da STI/SEDI; Auxiliar nos testes de backup e restore, e efetuar o restore de todos os serviços inerentes à rede e Windows Server, entre outros.

2.3.5.3. Atender e dar suporte de 3º Nível a incidentes, problemas e solicitações relacionados com serviços de Virtualização (MicrosoG Hyper-V Server R2);

2.3.5.4. Garantir o completo funcionamento da solução de virtualização (MicrosoG Hyper-V Server R2), provendo alta disponibilidade e escalabilidade ao ambiente, trabalhando sempre com ações preventivas;

2.3.5.5. Efetuar testes periódicos, para garantir o bom funcionamento e a segurança do ambiente de virtualização (MicrosoG Hyper-V Server R2);

2.3.5.6. Realizar a análise de desempenho e o planejamento de capacidade do ambiente de virtualização (MicrosoG Hyper-V Server R2);

2.3.5.7. Responsável pelo fornecimento do terceiro nível de suporte para os incidentes/requisições relacionadas aos servidores de rede Linux, incluindo diagnóstico e restauração das aplicações.

2.3.5.8. Executar mudanças, migrações, atualizações, implantações e testes de novos produtos na plataforma Linux.

2.3.5.9. Executar serviços nos servidores Linux, tais como gerenciamento de discos, parametrização dos sistemas, atualização de versões dos sistemas operacionais e aplicativos, aplicação de correções e patches.

2.3.5.10. Executar as rotinas de operação e administração de STORAGE visando garantir a disponibilidade, o melhor desempenho e a segurança.

2.3.5.11. Proceder com restore quando necessário e configurar o STORAGE conforme a política aprovada pela equipe do CONTRATANTE.

2.3.5.12. Gerenciar todos os componentes físicos da infraestrutura de rede de armazenamento, tais como switches, DIO, fibras óticas e cabeamentos em qualquer uma das tecnologias disponíveis para esta função, tais como Fibre Channel e FCoE;

2.3.5.13. Atender e dar suporte de 3º Nível a incidentes, problemas e solicitações relacionados com serviços de Virtualização (VMWare);

2.3.5.14. Garantir o completo funcionamento da solução de virtualização (VMWare), provendo alta disponibilidade e escalabilidade ao ambiente, trabalhando sempre com ações preventivas;

2.3.5.15. Efetuar testes periódicos, para garantir o bom funcionamento e a segurança do ambiente de virtualização (VMWare);

2.3.5.16. Realizar a análise de desempenho e o planejamento de capacidade do ambiente de virtualização (VMWare);

2.3.5.17. Responsável por atender e dar suporte de 3º Nível a incidentes, problemas e solicitações relacionados com serviços de backup;

2.3.5.18. Elaborar, implantar e manter scripts e procedimentos para automatização do monitoramento de backup com a utilização das ferramentas de monitoramento;

2.3.5.19. Recuperar dados arquivados quando necessário para propósitos de auditoria, comprovações legais ou para atender qualquer outro tipo de necessidade do STI/SEDI;

2.3.5.20. Executar o backup das configurações dos sistemas de armazenamento em 2so;

2.3.5.21. Adicionar novo servidor ao pool de backup existente;

2.3.5.22. Executar as rotinas de operação e administração da infraestrutura de backup visando garantir a disponibilidade, o melhor desempenho, a segurança e a continuidade dos serviços.

### 2.3.6. Sustentação e suporte Administração Banco de dados, Dados, Business Intelligence (BI) e Big Data

2.3.6.1. Responsável pela execução dos processos de gerenciamento de nível de serviço, gerenciamento de capacidade, gerenciamento de disponibilidade, gerenciamento de mudanças, gerenciamento de problemas e gerenciamento de configuração – relativos à manutenção dos bancos de dados de configuração de serviços, incluindo a sustentação, suporte e administração dos sistemas de gerenciamento de banco de dados (SGBD's) existentes nas diversas plataformas.

2.3.6.2. Responsável pela execução dos serviços de sustentação, suporte, manutenção, administração, planejamento de melhorias e atualização dos sistemas de gerenciamento de banco de dados (SGBD's) existentes no ambiente tecnológico da STI/SEDI.

2.3.6.3. Responsável pela execução dos processos de gerenciamento de nível de serviço, gerenciamento de capacidade, gerenciamento de disponibilidade, gerenciamento de mudanças, gerenciamento de problemas e gerenciamento de configuração – relativos à manutenção dos bancos de dados de configuração de serviços, incluindo a sustentação, suporte e administração dos sistemas de gerenciamento de banco de dados (SGBD's) existentes nas diversas plataformas.

2.3.6.4. Responsável pela execução dos serviços de sustentação, suporte, manutenção, administração, planejamento de melhorias e atualização dos sistemas de gerenciamento de banco de dados (SGBD's) existentes no ambiente tecnológico da STI/SEDI.

2.3.6.5. Serviços especializados na criação e manutenção de arquitetura de solução de Big Data que contemple um plano para integrar, centralizar, proteger e manter esses dados.

2.3.6.6 Serviços especializados na construção, desenvolvimento, manutenção e testes de 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;

2.3.6.7 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;

2.3.6.8 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.

2.3.6.9. Responsável por analisar, projetar e implementar projeto de business intelligence (BI) em ferramenta própria do órgão ou outra que vier a ser adotada, compreendendo as atividades de entendimento das necessidades do cliente, proposta de solução e implementação da proposta seguindo a metodologia de desenvolvimento de business intelligence (BI) do órgão.

2.3.6.10. Responsável por contribuir com a excelência da operacionalização do ambiente técnico, envolvendo servidores, ETL e aplicações de business intelligence(BI) mantendo-os disponíveis por meio de execução de rotinas ( manuais ou automatizadas ) de verificação. Prestar suporte técnico na solução de business intelligence indireto aos clientes da solução.

2.3.6.11. Responsável por promover a melhoria contínua dos processos à business intelligence através do controle, da documentação e da aplicação de boas práticas de desenvolvimento e verificação das rotinas operacionais a fim de otimizar o uso dos recursos disponíveis.

### 2.3.7. Sustentação e Suporte a Monitoração de Serviços de TIC

2.3.7.1. Responsável pela execução dos serviços de sustentação, suporte, manutenção, administração, planejamento de melhorias e atualização de soluções de monitoração e gerência lógica de componentes da infraestrutura de TIC, de sistemas corporativos de negócio e dos processos operacionais existentes no ambiente tecnológico da STI/SEDI.

2.3.7.2. Responsável pelo monitoramento constante dos ativos de TIC em geral que suportem os processos da STI/SEDI, gerando uma base histórica de monitoramento destes.

#### 2.3.8. Suporte infraestrutura de cabeamento de rede e elétrica

2.3.8.1. Responsável por planejamento, documentação e elaboração de projetos de cabeamento estruturado;

2.3.8.2. Responsável por passagem de cabeamento de rede e elétrico (pontos de rede, tomadas e etc)

#### 2.3.9. Suporte aos projetos de TIC, gerência de configuração e mudança e Gerenciamento de Serviços

2.3.9.1. Responsável pelo monitoramento e gerenciamento de portfólio, programas e projetos no modelo de Escritório de Projetos aplicados aos projetos de TIC da STI/SEDI; orientar e capacitar os servidores da STI/SEDI; desenvolver o desenho, a implantação, acompanhamento e melhoria contínua de processos de gestão de projetos de TIC baseado no PMBOK ou outro que o órgão resolver adotar;

2.3.9.2. Responsável também pelo planejamento de projetos de competência de execução pela contratada, como implantação de software e equipamentos e serviços de infraestrutura, entre outros;

2.3.9.3. Responsável por apoiar a execução dos processos de gerenciamento de configurações, problemas e mudanças dos ativos de software, bem como manter documentação correlata.

2.3.9.4. Responsável pelo desenho, controle, implantação e melhoria contínua de processos de gerenciamento de serviços de TIC baseados na biblioteca ITIL 4 ou superior;

2.3.9.5. Responsável por orientar e apoiar os servidores da STI/SEDI nos conhecimentos das práticas do ITIL e na execução dos processos implantados no órgão.

## 2.4 Dos Requisitos Gerais e Específicos da Contratação

### 2.4.1. Requisitos Gerais

2.4.1.1. Quando aplicável, a CONTRATADA deverá realizar capacitação de usuários internos e/ou da equipe técnica da CONTRATANTE; conforme definições do CONTRATANTE.

2.4.1.2. Os primeiros 60 (sessenta) 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.

### 2.4.2. Requisitos de Manutenção

2.4.2.1. O serviço à infraestrutura deverá proporcionar os seguintes níveis de manutenção durante a vigência do contrato: corretiva (quando há a ocorrência de algum problema ou incidente), preventiva (quando há a necessidade de manter a qualidade da prestação e desempenho da infraestrutura tecnológica), evolutiva (quando há necessidade de expansão, melhoria ou aprimoramento da infraestrutura disponível) e adaptativa (quando há a necessidade de adequação ou absorção de alguma nova tecnologia ou adequação a novo patch ou extensão de software ou hardware nas instalações).

2.4.2.2. As manutenções que impliquem paradas de sistemas corporativos ou qualquer outro tipo de parada no ambiente, deverão ser realizadas fora do horário normal de expediente ou a critério da CONTRATANTE e nenhum custo adicional deverá ser cobrado.

### 2.4.3. Requisitos de Implantação

2.4.3.1. O serviço será prestado, na forma presencial, nas instalações da CONTRATANTE, onde se encontram os recursos computacionais e equipamentos em geral disponibilizados aos usuários da CONTRATANTE; ou de forma remota, a critério da CONTRATANTE.

2.4.3.2. Cabe à CONTRATADA:

2.4.3.2.1. Planejar, implantar e operacionalizar os processos de administração de rotina, implantação documentada de recursos e procedimentos, controle, operação e monitoração da infraestrutura de redes da CONTRATANTE

2.4.3.2.2. Planejar, implantar, operacionalizar e monitorar controle de mudanças, inventário de recursos computacionais, análise de capacidade e desempenho.

2.4.3.2.3. Revisão, implantação, suporte e manutenção de sistemas de segurança para ambientes computacionais, configuração e suporte de LANs e links corporativos de acesso WEB.

2.4.3.2.4. Configuração, customização e criação de perfis de acesso na ferramenta de ITSM;

2.4.3.2.5. Administrar a ferramenta de ITSM da CONTRATANTE ou outra que venha ser adotada, incluindo atividades de configuração, parametrização, construção e extração de relatórios. Inclusive fazendo a parametrização, cadastro de novos serviços, cadastro de fluxo de atendimento, administração da base de gestão de configuração, cadastro de itens de configuração, e demais itens e funcionalidades necessárias dessa ferramenta, para a plena gestão dos processos ITIL e demais itens necessários para gestão deste contrato que a ferramenta possa proporcionar.

2.4.3.3. O registro na ferramenta de ITSM ou em ferramenta própria deve ter mecanismo para atribuir a responsabilidade do incidente para CONTRATADA ou para TERCEIRO, permitindo assim calcular adequadamente os tempos de indisponibilidade para efeito dos cálculos de Instrumentos de medição de resultados-IMR.

2.4.3.4. Para todas as atividades que envolverem implantação em ambiente ou recursos de produção da CONTRATANTE será exigido um plano de mudança/reversão pela CONTRATADA, sem ônus à CONTRATANTE, cuja execução deverá ser autorizada pela CONTRATANTE.

#### **2.4.4. Requisitos de Segurança e Arquitetura da Informação**

2.4.4.1. Obedecer aos critérios, padrões, políticas, normas e procedimentos operacionais adotados ou que venham a ser adotados pela CONTRATANTE;

2.4.4.2. Manter sigilo, sob pena de responsabilidade cível, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse da CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto do Contrato, devendo orientar seus empregados e prepostos nesse sentido. A CONTRATADA, quando da assinatura do contrato, por meio de seu representante assinará Termo de Sigilo em que se responsabilizará pela manutenção de sigilo e confidencialidade das informações a que possa ter acesso em decorrência da contratação;

2.4.4.3. Promover o afastamento, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento da notificação, de qualquer dos seus profissionais que não correspondam aos critérios de confiança ou que perturbe a ação da equipe de fiscalização da CONTRATANTE;

2.4.4.4. Responsabilizar-se pelos materiais, produtos, ferramentas, instrumentos e equipamentos disponibilizados para a execução dos serviços, não cabendo a CONTRATANTE qualquer responsabilidade por perdas decorrentes de roubo, furto ou outros fatos que possam vir a ocorrer;

2.4.4.5. Não veicular publicidade acerca dos serviços contratados, sem prévia autorização, por escrito, da CONTRATANTE;

2.4.4.6. Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas à prestação dos serviços, incluindo documentação, procedimentos, configurações de equipamentos, softwares, políticas e quaisquer informações obtidas pela CONTRATADA em função da prestação dos serviços;

2.4.4.7. Não efetuar, sob qualquer pretexto, a transferência de qualquer responsabilidade da CONTRATADA para outras entidades, sejam fabricantes, técnicos, subempreiteiros etc., sem a anuência expressa da CONTRATANTE;

2.4.4.8. Executar todos os testes de segurança necessários e definidos conforme as boas práticas;

2.4.4.9. Submeter seus profissionais aos regulamentos de segurança e disciplina instituídos pela CONTRATANTE, durante o tempo de permanência nas suas dependências.

2.4.4.10. Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas:

2.4.4.10.1. À política de segurança adotada pelo CONTRATANTE e as configurações de hardware e de softwares decorrentes;

2.4.4.10.2. Ao processo de instalação, configuração e customizações de produtos, ferramentas e equipamentos;

2.4.4.10.3. Ao processo de implementação, no ambiente da CONTRATANTE, dos mecanismos de criptografia e autenticação.

2.4.4.10.4. A CONTRATADA e seus profissionais que prestarão os serviços deverão assinar o termo de compromisso de manutenção de sigilo e ciência das normas de segurança vigentes na CONTRATANTE e se responsabilizar pelos atos de seus profissionais que estiverem prestando serviço nas dependências da CONTRATANTE.

2.4.4.11. Todas as informações obtidas pela CONTRATADA quando da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada qualquer reprodução, utilização ou divulgação a terceiros, devendo zelar por seus representantes, empregados e subcontratados pela manutenção do sigilo absoluto de dados, informações, documentos e especificações técnicas, que tenham conhecimento em razão dos serviços executados.

2.4.4.12. Os profissionais da CONTRATADA que atuarão nos serviços previstos receberão acesso privativo e individualizado sobre as tarefas que lhe são confiadas, não podendo repassá-los a terceiros, sob pena de responder, criminal e judicialmente, pelos atos e fatos que venham a ocorrer, em decorrência deste ilícito.

2.4.4.13. Será considerada ilícita a divulgação, o repasse ou a utilização indevida de informações, bem como de documentos, imagens, gravações e informações utilizados durante a prestação dos serviços.

2.4.4.14. A CONTRATADA obriga-se a dar ciência imediata, por escrito, à CONTRATANTE, sobre qualquer anormalidade que verificar na prestação dos serviços.

2.4.4.15. Cada profissional à serviço da CONTRATADA deverá estar ciente de que a estrutura computacional da CONTRATANTE não poderá ser utilizada para fins particulares. Quaisquer ações que tramitem em sua rede poderão ser auditadas.

2.4.4.16. A CONTRATADA deverá entregar à CONTRATANTE toda e qualquer documentação produzida decorrente da prestação de serviços, objeto desta licitação, bem como, cederá a CONTRATANTE, em caráter definitivo e irrevogável, o direito patrimonial e a propriedade intelectual dos resultados produzidos durante a vigência do contrato e eventuais aditivos, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, especificações, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, páginas na Intranet e documentação, em papel ou em qualquer forma ou mídia.

2.4.4.17. A CONTRATANTE disponibilizará seus equipamentos e suas instalações, resguardados sob termo de responsabilidade.

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

2.4.4.19. 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 CONTRATANTE.

2.4.4.20. A CONTRATADA deverá comunicar à CONTRATANTE, 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 CONTRATANTE, porventura colocados à disposição para realização dos serviços contratados.

2.4.4.21. As atividades de sustentação de infraestrutura devem seguir as melhores práticas de Segurança da Informação, conforme a ISO 27002.

## **2.4.5. Requisitos de Arquitetura Tecnológica**

2.4.5.1. Do ambiente Tecnológico da CONTRATANTE:



2.4.5.1.1 A infraestrutura tecnológica da Secretaria de Desenvolvimento e Inovação de Goiás é composta de um Data Center Modular em Conteiner no qual hospeda todos os sistemas e aplicações utilizados pela Secretaria e demais órgãos do Estado de Goiás, bem como aplicações finalísticas disponibilizadas aos cidadãos.

2.4.5.1.2 Esta área é responsável por prospectar e subsidiar as decisões da área de TIC da Secretaria, em relação à infraestrutura de hardware e software, gestão de TIC, aplicações corporativas, análises de mercado, diagnósticos de fornecedores, estratégias de TIC por segmento de atuação, estratégias para negociação de contratos de hardware e software, estratégias para negociação de contratos de serviços, modelos e práticas de governança, comparações de desempenho de áreas de TIC, comparações de desempenho de serviços de TIC, estratégias de alinhamento de TIC com negócios, políticas e diretrizes em TIC e estratégias de implementação de softwares livres e proprietários nas estruturas da Secretaria.

2.4.5.1.3 A infraestrutura tecnológica abrange hardwares e softwares de bancos de dados, Data Warehouse, Big Data, segurança da informação, sistemas operacionais, servidores de middleware, redes de comunicação, mainframes e ferramentas de Business Intelligence.

2.4.5.1.4. Para atender às necessidades da Secretaria de Estado de Desenvolvimento e Inovação e dos cidadãos, essa infraestrutura robusta necessita ser mantida disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano, com garantia de desempenho satisfatório. Para tal, as seguintes atividades são mantidas diariamente:

2.4.5.1.4.1 Definição e manutenção da padronização de equipamentos, redes de computadores, protocolos e configurações de interconectividade, garantindo o melhor aproveitamento e integração dos recursos tecnológicos;

2.4.5.1.4.2 Administração de servidores de banco de dados, gestão, estruturação, manutenção e suporte a essas bases de dados (Bancos Relacionais, DW e Big Data), modelagem de dados, monitoramento de processos relacionados a Dados e Informações, além de prover a Governança e Segurança desses dados, permitindo o armazenamento das informações de forma segura e confiável;

2.4.5.1.4.3 Disponibilização de acesso às informações para os sistemas, além de outras formas de acesso, incluindo ferramentas de BI (Business Intelligence), Big Data, serviços, além de projetos desenvolvidos pela área para atender a necessidades específicas, fornecendo meios para que os usuários da Secretaria possam realizar suas tarefas, não somente de auditoria, mas diversas outras. Além do acesso, também é fornecido suporte aos usuários que vão consumir essas informações e apoio à construção de modelos de dados (estruturados e não estruturados) para todos os sistemas que são desenvolvidos na Secretaria;

2.4.5.1.4.4 Prestação de serviços relacionados à segurança da informação no ambiente de TIC da Secretaria, serviços e sistemas através da avaliação contínua, resposta a incidentes, aplicação de testes de vulnerabilidades e controle operacional de acessos, bem como auxílio na análise e construção de Instruções Normativas que viabilizem segurança ao ambiente computacional; construção e atualização das Políticas de Segurança de Informação e outras que se fizerem necessárias de acordo com a evolução tecnológica da Secretaria;

2.4.5.1.4.5. Outras atividades correlatas, das quais podem ser destacadas:

I. Administração dos Servidores e Serviços Windows (Active Directory Domain Services, Active Directory Certificate Services, DHCP, DNS, GPO, IPAM, LAPS, FTP, IIS, WSUS, NFS, KMS, NPS, PowerShell, etc);

II. Administração de Servidores e estações Windows alocados em Unidades remotas;

III. Administração do E-mail Exchange e Zimbra;

IV. Administração do Ambiente VMware, atualmente com 1300 (mil e trezentos) máquinas virtuais (Windows, Linux/Unix);

V. Administração MS SharePoint; Workflow Manager, PowerBI, EPM, Project, Workflow Manager;

VI. Suporte 3º Nível e consultoria a todas áreas de negócio da Secretaria a produtos arquitetura Microsoft;

VII. Administração dos Servidores e Serviços Linux/Unix Red Hat Enterprise, Solaris, CentOS e etc;

VIII. Administração dos Servidores de Aplicação PHP/Apache;

IX. Administração dos Storages e rede SAN;

- X. Administração dos Hosts/Servidores Físicos;
- XI. Administração do DNS corporativo;
- XII. Administração dos Servidores de aplicações Jboss, Weblogic, TomCat, Apache, IIS, NGinx;
- XIII. Administração de OpenShift, Enterprise Manager, WSO2 Identify Server, WSO2 API Manager, WSO2 Integration Studio, DBEaver Community, Oracle Enterprise Manager;
- XIV. Uso das seguintes ferramentas de manipulação de dados: Oracle Data Integrator (ODI), Pentaho Data Integration (PDI), Power BI,;
- XV. Administração de Banco de Dados Oracle, MySQL, PostgreSQL e SQL Server;
- XVI. Administração do Cloudera Manager, NiFi, Solr, Python, Impala, SAS, Spark, Elastic Search, Ecossistema Hadoop, HBase, Kudu, Dremio, Kafka;
- XVII. Administração Zabbix, Nagios, Graylog, Grafana;
- XVIII. Administração do ambiente de Firewall (Checkpoint, Fortinet, PfSense, Cisco ASA);
- XIX. Administração do ambiente de VPN;
- XX. Administração de Solução de balanceamento de aplicações BIGIP (módulos ASM, APM, WAF e LTM)
- XXI. Administração do ambiente de URL Filtering (Proxy); XXII. Administração;
- XXII. Administração do Antivírus (Symantec, BitDefender);
- XXIII. Administração de Microsoft Network Monitor, Tacacs, Device Manager;
- XXIV. Administração de ativos de Rede, Switches Core / Acesso;
- XXV. Administração dos Links (WAN e Internet);
- XXVI. Administração de solução de performance de Aplicações (Dynatrace);
- XXVII. Gerenciamento e monitoramento do Data Center Container, com características listadas abaixo:
  - Data Center Modular em Container;
  - Área Total de 320 m2;
  - Capacidade para 23 Racks (20 TI e 3 TC);
  - 2 Geradores;
  - 2 Transformadores;
  - 2 Tanques adicionais de combustível para autonomia de 36h sem reabastecimento;
  - 2 No-breaks de 160 KVA;
  - Estrutura elétrica com barramento BUS-WAY de alta capacidade;
  - Estrutura para atender redundância energética em equipamentos com 1 Fonte (Chave ATS);
  - 3 Sistemas de Ar Condicionado, em regime inteligente de revezamento;
  - Ar de alta precisão com Corredores Quente e Frio;
  - Acesso Biométrico;
  - PDU's, PatchPanels e DIOs gerenciáveis;
  - Sistema de Monitoramento 24x7 local (NOC SCTI) e remoto (GEMELO);
  - Sistema de Incêndio e Detecção de Partículas – Gás FM200;
  - Câmeras e Cerca elétrica em todo o perímetro;
  - Garantia de 5 anos para toda a Solução;

#### 2.4.5.1.4.6 Administração dos seguintes equipamentos:

- I. 01 Storage High DS 8870;
- II. 01 Oracle SuperCluster T5-8;
- III. 01 Oracle Exadata x7 Elastic Rack;
- IV. 01 Oracle Zero Data Loss Recovery Appliance;
- V. 01 Oracle Big Data Appliance x7 Starter Rack;
- VI. 02 Chassis IBM - S, com 22 Lâminas no total;
- VII. 02 Chassis Huawei E9000, com 16 laminas no total;
- VIII. 08 Servidores de Rack Dell VxRail P570F - All Flash (HCI);
- IX. 10 Servidores de Rack Dell R740XD - Allflash;
- X. 02 Storages IBM XIV GEN2;
- XI. 02 Storages Huawei OceanStor 5600 V3;
- XII. 01 Storage Huawei OceanStor 5300 V5;
- XIII. 01 Storage Huawei Dorado 5000 V6 - Allflash
- XIV. 06 Appliances de Firewall Fortinet 1101E;
- XV. 02 Appliances de gerenciamento Fortinet (01 FortiManager FortiManager 300E e 01 FortiAnalyser FortiManager 300F)
- XVI. 02 Appliances de Firewall Checkpoint 13500;
- XVII. 02 Appliances F5 BIGIP 7250;
- XVIII. 03 Appliances F5 BIGIP 4000
- XIX. 02 Appliances F5 Bigip Virtuais;
- XX. 01 Fitoteca IBM TS-3500 com capacidade para mais de 400 cartuchos;
- XXI. 01 Appliance de Backup NetBackup;
- XXII. 2 Switches Core Black Diamond Extreme Networks;
- XXIII. Switches Ethernet Cisco, HP, Extreme, Enterasys;
- XXIV. Switches SAN IBM e Huawei;

#### 2.4.5.1.4.7 Administração do ambiente virtualizado abaixo:

- I. 01 Vcenter 6.7U3;
- II. 4 hosts ESXI 6.7U3;
- III. 820 Servidores Virtuais com administração completa (S.O e componentes instalados);
- IV. 480 Servidores Virtuais Colocation (administração pelos demais órgãos do Estado de Goiás)
- V. Capacidade total Datastores 1,3 PTB

2.4.5.1.5. As ferramentas, soluções e equipamentos citados acima, visam apenas nortear a contratação dos profissionais que irão compor a equipe da CONTRATADA; portanto, com a constante evolução tecnológica, a CONTRATADA deverá fornecer constantemente mão de obra especializada para suprir as necessidades atuais e vindouras da CONTRATANTE.

2.4.5.1.6. Toda esta infraestrutura necessita de manutenção constante que permita a execução regular dos serviços já implementados e apoio a novos projetos da Secretaria, com a gestão sobre estes, para garantir a continuidade dos processos e dos fluxos de serviços de TIC, assegurando, assim, uma disponibilidade de negócio ampla, gerada pelas respostas rápidas nas operações diárias.

2.4.5.1.7. Os serviços de infraestrutura de TIC atualmente fornecidos na SEDI/STI são:

- I. Apoio técnico e consultoria a todos os órgãos do Estado de Goiás;
- II. Sustentação e manutenção de infraestrutura de TIC, dados, telecomunicações (voz e dados);
- III. Monitoramento de soluções e sistemas;
- IV. Atendimento remoto aos usuários de informática (por telefone, correio eletrônico ou sistema de gerenciamento remoto de estações de trabalho) e local, com registro das solicitações através de sistema de gerenciamento de atendimentos.

2.4.5.1.8. Maiores detalhamentos do Ambiente Tecnológico poderão disponibilizados aos interessados no ato da Vistoria Técnica sob a assinatura de Termo de Confidencialidade, por questões de segurança institucional.

#### **2.4.6. Requisitos de Projeto e Implementação**

2.4.6.1. A unidade de referência adotada para dimensionamento dos serviços a serem contratados é a UST (Unidade de Serviço Técnico) que equivale a um esforço médio de resolução conforme o tipo de Tarefa a ser executada. Sendo assim, o modelo de prestação de serviços será do tipo por linha de produção, devendo as demandas e serviços estarem previstos em Tarefas (constante no Catálogo de Serviços), que especificam as atividades a serem executadas pela CONTRATADA, seguindo os processos, padrões e procedimentos descritos na Base de Conhecimento do CONTRATANTE.

2.4.6.2. A fim de uniformizar o entendimento sobre os termos utilizados, seguem as definições:

2.4.6.2.1. **TAREFAS:** são os processos de trabalho, contemplando as definições das entregas a serem feitas, dos resultados esperados, dos níveis de qualidade exigidos e das condições de glosa para o caso de não atendimento. Para sua execução, deve haver previamente a solicitação por meio do preenchimento de uma Ordem de Serviço - OS, por meio do Sistema de Registro e Gerenciamento de Demandas na qual será identificada o demandante que também avaliará a sua conclusão.

2.4.6.2.2. **ATIVIDADES:** são as etapas de trabalho que conduzem à execução das tarefas. São valoradas em função do seu nível de complexidade e do seu esforço médio (tempo) para execução. Devem ser executadas de acordo com critérios, padrões, normas e procedimentos operacionais adotados pelo CONTRATANTE.

2.4.6.2.3. **INDICADORES:** de avaliação de resultados/qualidade e suas respectivas metas foram definidos de acordo com a natureza e as características de cada serviço, e expressos em unidade de medida, como por exemplo: percentuais, tempo medido em horas e/ou minutos, números que expressam quantidades físicas, dias úteis e dias corridos.

2.4.6.3. A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviço será mensal ou bimestral, devendo a CONTRATADA elaborar relatório gerencial de serviços. Devem constar desse relatório, entre outras informações, os indicadores/metadados de níveis de serviço alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual. O conteúdo detalhado e a forma do relatório gerencial serão definidos pelas partes.

2.4.6.4. Os primeiros 02 (dois) meses após o início da execução dos serviços serão considerados como período de transição, durante o qual os resultados esperados e os níveis de qualidade serão medidos e ajustados, mas não implicarão em glosas para a empresa contratada.

2.4.6.5. A partir do 3º (terceiro) mês de execução, a CONTRATADA deverá atender aos resultados esperados e atingir os níveis de qualidade exigidos. Quanto aos prazos estabelecidos, os mesmos não serão dilatados.

2.4.6.6. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de transição/migração.

2.4.6.7. O dimensionamento das equipes para atendimento do objeto é de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos requisitos mínimos de serviço exigidos neste Contrato.

2.4.6.8. Em virtude da mudança da sistemática de controle, é importante ressaltar que pode acontecer de algumas tarefas não estarem previamente definidas no catálogo de serviços (Anexo I), ou por sua especificidade, ou por ser a primeira vez que ocorrem, por exemplo. Nesses casos, a ordem de serviço deverá conter também o detalhamento da tarefa, devendo ser aprovada pela STI/SEDI a sua execução.

2.4.6.9. Todos os problemas técnicos registrados deverão ser controlados por Sistema de Registro e Gerenciamento de Demandas da CONTRATANTE, com concessão plena de acesso ao CONTRATANTE, para efeito de registro de informações, acompanhamento das providências em andamento e do tempo decorrido desde a abertura de chamados, geração de relatórios, além de fiscalização da execução do contrato, não obstante à possibilidade de realização de procedimentos de auditoria por parte da CONTRATANTE ou por terceiros indicados por ela.

2.4.6.10. O Sistema de Registro e Gerenciamento de Demandas, deverá verificar todo o processo de faturamento, desde a abertura da Ordem de Serviço até o fechamento da fatura mensal, garantindo, além da conformidade aos requisitos informacionais e técnicos aqui descritos, que somente as ordens de serviço aprovadas e executadas constarão do fechamento mensal da cobrança.

2.4.6.11. Os dados da base de conhecimento de todos os serviços fornecidos pela CONTRATADA e seus respectivos domínios e atributos deverão ser transmitidos para a CONTRATANTE de acordo com o especificado abaixo:

2.4.6.11.1 O serviço de fornecimento dos dados deve ser on-line e ininterrupto durante todo a vigência do contrato sendo que os dados devem ser fornecidos na íntegra (sem compilações, agregações ou agrupamentos) e normalizados;

2.4.6.11.2. A estrutura dos dados e do serviço deverão constar em documentação completa, detalhada e atualizada periodicamente sendo que os documentos devem conter, no mínimo, a descrição e/ou orientação de uso do serviço;

2.4.6.13. Nos casos excepcionais, em que a CONTRATADA não consiga executar a Ordem de Serviço, conforme as condições demandadas, por motivos de dependência de alguma ação da própria CONTRATANTE ou por motivos de força maior, deverão comunicar ao Fiscal do Contrato por escrito e com antecedência, justificando os fatos e motivos que impediram sua execução, cabendo ao Fiscal avaliar a admissibilidade das justificativas.

2.4.6.14. As LICITANTES deverão considerar em seus custos todos os recursos necessários ao completo atendimento aos serviços contratados, tais como despesas com pessoal (salários, férias, encargos, benefícios, seleção, treinamento de pessoal, outras), licenças de uso de software, equipamentos, uso de sistemas, base de conhecimento, deslocamentos (diárias, passagens e outros) em função de substituições aos técnicos titulares por motivos de faltas (justificadas ou não), de modo a garantir os níveis de serviço definidos.

2.4.6.15. A CONTRATANTE poderá a qualquer momento recusar o atendimento dos serviços por profissionais que não atendam aos requisitos aqui especificados.

2.4.6.16. A CONTRATA deverá subsidiar/orientar/apoiar a CONTRATANTE, quando necessário, na definição de atividades de melhoria qualitativa de serviços da infraestrutura de tecnologia da informação, seja para resolução de problemas existentes, aperfeiçoamento dos serviços ou introdução de novas funcionalidades.

2.4.6.17. A CONTRATA deverá, quando necessário, propor novos projetos de acordo com a realidade e necessidade do órgão, baseando-se em tecnologias de infraestrutura Ágil e tecnologias recentes que tragam economia de recursos e tempo.

2.4.6.18. Ao executar uma OS, a CONTRATADA deve seguir os padrões determinados pela CONTRATANTE na Metodologia de Gestão de Demandas e conforme as boas práticas em vigência na CONTRATANTE;

2.4.6.19. A critério da CONTRATANTE, os fluxos de trabalho poderão sofrer melhorias e adaptações. As mudanças deverão ser comunicadas à CONTRATADA com antecedência mínima de 30 dias do início da adoção do novo fluxo de trabalho;

#### **2.4.7. Requisitos de Capacitação da Equipe Técnica**

6.7.1. É de responsabilidade da contratada o ambiente tecnológico dos treinamentos a serem ministrados, os perfis dos instrutores, dentre outros. A contratada deverá manter os profissionais capacitados nas tecnologias que a CONTRATANTE utiliza e utilizará. Todos os custos de treinamento são de responsabilidade da empresa contratada.

2.4.7.2. A CONTRATADA DEVERÁ manter o conhecimento tecnológico dos seus profissionais atualizado durante toda a vigência contratual, promovendo os treinamentos e participação em eventos de caráter técnico, que permitam melhorar a execução dos serviços com excelência, sem qualquer ônus para a CONTRATANTE;

#### **2.4.8. Requisitos de Experiência Profissional e Formação da Equipe**

2.4.8.1. Conceitualmente sabe-se que um serviço de TI é composto por hardware, software, telecomunicações (em caso de TIC, como este), instalações físicas, processo e pessoas (ou profissionais) para executar e coordenar o serviço. Como forma de atender aos níveis de serviço, há que se requerer um perfil mínimo destes profissionais para sua execução.

2.4.8.2. A operação e gestão dos serviços de sustentação e suporte de infraestrutura de TIC da CONTRATANTE serão realizadas por profissionais qualificados de diversas áreas e especialidades de TIC interdependentes, interligadas e devidamente harmonizadas de forma a permitir que a área de TIC da CONTRATANTE entregue produtos e serviços capazes de apoiar na consecução de seus objetivos estratégicos.

2.4.8.3. Considerando que a presente contratação se baseia em métricas relacionadas diretamente às entregas estabelecidas, bem como nos indicadores de qualidade dos serviços - afastando modelos de contratação não baseados em produtividade, tais como por homem-hora ou por postos de trabalho, é de responsabilidade da Contratada o dimensionamento da equipe de funcionários que desempenhará os papéis de sua incumbência, devendo ser a força de trabalho dedicada ao contrato estruturada de forma a atender integralmente às demandas nos níveis mínimos aceitáveis de serviços, nas condições deste Termo de Referência (TR) e seus anexos.

6.8.4. A CONTRATADA se compromete a alocar, em todos os serviços contratados, profissionais que apresentem a qualificação mínima descrita no ANEXO V - PERFIL TÉCNICO-PROFISSIONAL.

6.8.5. A qualificação dos profissionais deverá ser comprovada através de documentação e da apresentação dos currículos dos profissionais, sempre que solicitado pela CONTRATANTE.

6.8.6. Para a prestação dos serviços a CONTRATADA deverá alocar, para cada OS emitidos, 01 (um) ou mais profissionais que façam parte do seu quadro de pessoal e possuam os requisitos exigidos pelo CONTRATANTE, conforme os perfis estabelecidos para cada tipo de atividade.

#### **2.4.9. Metodologia de Trabalho**

2.4.9.1. A equipe de gestão/fiscalização contratual do CONTRATANTE nas atividades ligadas a esta respectiva solução de TIC, poderá, sempre que achar necessário, acompanhar qualquer profissional / pilar de serviço em qualquer atividade/incidente/requisição.

2.4.9.2. A CONTRATANTE pode realizar, conforme seu único e exclusivo critério, reuniões técnicas e gerenciais com a CONTRATADA para alinhamento de expectativas e para definição/revisão de configurações e repasse de conhecimentos.

2.4.9.3. A contratada deverá comunicar aos responsáveis pela fiscalização e gestão do contrato, por escrito, qualquer anormalidade, bem como atender prontamente o que lhe for solicitado e/ou exigido.

2.4.9.4. Todos os relatórios, base de conhecimento, documentos e qualquer outra configuração/documentação produzida pela CONTRATADA durante o período de contrato, deverão ser, obrigatoriamente, armazenados nos servidores de arquivo da contratante em formato compatível com os recursos homologados e disponíveis pela CONTRATANTE ou inseridos no SEI, conforme critério da CONTRATANTE.

2.4.9.5. A metodologia de trabalho será baseada no conceito de delegação de responsabilidade, em que a CONTRATANTE é responsável pela gestão do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos serviços entregues e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos profissionais a seu cargo.

2.4.9.6. A CONTRATADA deverá executar os serviços seguindo os processos, padrões e procedimentos descritos na Base de Conhecimento da CONTRATANTE quando eficazes, assim diminuindo o tempo de resolução do chamado/ticket. Quando inexistente, deverá ser criada após a finalização do mesmo.

2.4.9.7. Para a prestação dos serviços, as solicitações serão feitas por intermédio do sistema de informação (ITSM). Além disso, toda a execução do contrato deverá ser transparente para os fiscais/gestores de contrato dentro da ferramenta.

2.4.9.8. Para execuções de serviços, mesmo quando não especificadas no catálogo, deverão ser contemplados todos os processos necessários para garantir a execução das atividades relacionadas à manutenção da operacionalidade de ambientes computacionais, como a análise de viabilidade, aplicação das boas práticas, implementação e migração dos recursos, criação de documentação técnica, operacional e de análise e controle, execução de rotinas proativas e reativas, análise de desempenho, monitoramento e operação dos serviços;

2.4.9.9. Todos os serviços devem estar de acordo com as especificações e melhores práticas dos fabricantes dos equipamentos/software e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento; desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos e a documentação definida pela CONTRATANTE.

2.4.9.10. Os serviços deverão ser prestados com base nas boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas por modelos como ITIL V3 2011 ou mais recente (Information Technology Infrastructure Library), COBIT 5 (Control Objectives for Information and related Technology) ou mais recente e nas boas práticas preconizadas pelo PMBOK (Project Management Base of Knowledge).

#### **2.4.10. Requisitos de Disponibilidade de Equipe**

2.4.10.1. A CONTRATADA deverá manter disponibilidade permanente de equipes qualificadas e dimensionadas de forma compatível com a demanda mínima esperada, de forma que a CONTRATANTE possa alcançar a excelência no serviço de TIC, de acordo com os níveis de serviços fixados.

2.4.10.2. A CONTRATANTE exigirá a disponibilidade permanente de uma quantidade mínima de profissionais, qualificados e certificados para o atendimento, compatível com o ajustado neste Termo de Referência.

2.4.10.3. O dimensionamento desta quantidade mínima de profissionais será feito com o objetivo de garantir o adequado funcionamento da TIC da CONTRATANTE, reagindo rapidamente a quaisquer eventos, principalmente os potencialmente prejudiciais que demandam reação imediata.

2.4.10.4. A legislação trabalhista em vigor deverá ser observada e respeitada.

#### **2.4.11. Recursos e Ferramentas**

6.11.1. Para viabilizar a gestão dos serviços prestados, deverá utilizar ferramenta para o registro e gestão do contrato, controle de chamados técnicos, registro de incidentes, registro de requisições de serviços, registro e acompanhamento dos níveis de serviço acordados, monitoramento e controle de disponibilidade, repositório de documentação (base de conhecimento) e gerenciamento de configuração (CMDB). O objetivo da ferramenta de gestão do Contrato é a obtenção de elevado padrão de desempenho, controle e qualidade na prestação de serviços da CONTRATADA, além de permitir a preservação do conhecimento do negócio e sistemas por parte do CONTRATANTE.

2.4.11.2. Os requisitos técnicos da ferramenta de gestão do contrato estão descritos no ANEXO IV.

2.4.11.3. A Ferramenta de gestão do contrato deverá ser utilizada pela CONTRATADA para a gestão dos serviços, estatísticas de disponibilidade, emissão de relatórios e gráficos, construção de dashboard, e acompanhamento de níveis mínimos de serviços.

2.4.11.4. Ademais, qualquer adaptação necessária para a integração com outros sistemas ou demandas de evolução do respectivo sistema será de responsabilidade da CONTRATADA e deverá ocorrer sem ônus para a CONTRATANTE e o prazo para quaisquer adaptações deverá ser acordado entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, considerando-se a complexidade da adaptação e necessidade do serviço.

2.4.11.5. Por fim, será de responsabilidade da contratada o ajuste de níveis de serviço e quaisquer outras configurações necessárias das regras de negócio do contrato anterior na ferramenta de gestão do contrato.

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

#### **2.4.12. Justificativas para os Requisitos Técnicos adotados**

2.4.12.1. Os requisitos de qualificação técnica levam em consideração diversos aspectos que potencializam a importância, a particularidade e a relevância dos serviços previstos nesta contratação para o pleno funcionamento da estrutura computacional da CONTRATANTE e consequente alcance de seus objetivos estratégicos, cumprindo sua missão institucional.

2.4.12.2. Dentre os principais aspectos que norteiam a escolha e ponderação dos requisitos de qualificação técnica, podemos destacar:

2.4.12.2.1. As especificidades do ambiente tecnológico da CONTRATANTE (sistemas operacionais, linguagens de programação, bancos de dados, ferramentas de apoio, etc.). As responsabilidades do CONTRATANTE e da empresa que vier a ser contratada.

2.4.12.2.2. O nível de criticidade e complexidade dos serviços a serem executados. O desempenho esperado da empresa que vier a ser contratada.

2.4.12.2.3. A utilização dos modelos de melhores práticas de mercado.

2.4.12.2.4. A necessidade constante de atualização tecnológica e suporte especializado.

2.4.12.3. Os requisitos adotados na qualificação técnica deste Termo de Referência para a contratação dos serviços garantem que a empresa a ser contratada tenha as seguintes características:

2.4.12.3.1. Experiência na realização das atividades associadas ao objeto desta contratação. Preocupação com a constante atualização tecnológica na prestação de seus serviços.

2.4.12.3.2. Prestação de serviços utilizando profissionais com os devidos conhecimentos e especialidades. Domínio das melhores práticas de gerenciamento de serviços utilizadas no mercado.

2.4.12.4. Os requisitos sobre volume de serviços são requisitos plenamente factíveis, necessários para aferição do desempenho das empresas licitantes, indispensáveis para medir o grau de compatibilidade das propostas técnicas ao interesse público e enquadradas dentro da mais estrita legalidade, pois representa metade do volume atualmente existente na CONTRATANTE.

2.4.12.5. Os requisitos sobre experiência nas principais tecnologias utilizadas pela CONTRATANTE são requisitos plenamente factíveis e necessários. É perfeitamente justificável que as empresas contratadas demonstrem experiência nessas principais tecnologias. Tal procedimento é indispensável para medir a compatibilidade, o desempenho e a qualidade para prestar os serviços dos quais vier a se obrigar.

### **2.4.13. Apoio à Elaboração/Atualização do Catálogo de Serviços**

2.4.13.1. A empresa CONTRATADA deverá inserir em seu planejamento de trabalho o apoio à manutenção evolutiva do Catálogo de Serviços, contemplando os subitens de serviço definidos e as seguintes informações: tipo, atividades, a natureza das tarefas e atividades, se de rotina ou demanda pontual; a periodicidade, se repetitiva ou eventual; a frequência, se diária, semanal, mensal, quinzenal, anual ou esporádica; a quem compete tecnicamente a aprovação de sua execução; produtos gerados, políticas estabelecidas, procedimentos, termos e condições de suporte; tempo máximo permitido, indicadores do nível de serviço; nível de criticidade da atividade, meta, dentre outras informações convenientes e necessárias, cabendo à CONTRATANTE a disponibilização das ferramentas para apuração de dados e informações quantitativas.

2.4.13.2. Os custos relacionados ao apoio à atualização do Catálogo de Serviços, serão suportados pelo subitem "Suporte aos projetos de TIC, gerência de configuração e mudança e gerenciamento de serviços".

2.4.13.3. 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 Contrato. Neste caso, tais ajustes, quando necessários, serão definidos e implementados em comum acordo entre a CONTRATANTE e a Empresa CONTRATADA.

2.4.13.3.1. 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:

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



2.4.13.3.1.2. 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.

2.4.13.3.1.3. 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;

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

2.4.13.4. O Catálogo de Serviços encontra-se no ANEXO I;

2.4.13.5. O SLA previsto no catálogo de serviços será contado a partir da abertura dos chamados na ferramenta de ITSM.

## **2.5. Do Modelo de Prestação dos Serviços**

### **2.5.1. Ordem de Serviço**

2.5.1.1. Será utilizado o instrumento de Ordem de Serviço (OS) como ferramenta de demanda à CONTRATADA. A OS contém todos os produtos, serviços, prazos acordados entre as partes e perfis de profissionais para execução. A OS servirá também para o acompanhamento do nível dos serviços prestados;

2.5.1.2 A ordem de serviço poderá ser um chamado ou demanda registrada na ferramenta de ITSM.

2.5.1.3. A CONTRATADA se compromete a entregar produtos ou serviços definidos na OS, seguindo padrões de qualidade e melhores práticas estabelecidas pela CONTRATANTE.

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

2.5.1.4.1 OS de Suporte a Infraestrutura de TI;

2.5.1.4.2. OS de Suporte a Dados;

2.5.1.4.3. OS de Suporte ao Usuário;

2.5.1.4.4. OS de Garantia;

2.5.1.4.5. OS de Gerenciamento de Projetos, gerência de configuração e mudança, gerenciamento de serviços;

2.5.1.4.6. OS de Suporte infraestrutura de cabeamento de rede e elétrica

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

2.5.1.6. A CONTRATADA deverá indicar um profissional para atuar como Gerente de Projeto para acompanhamento da (s) OSs abertas.

2.5.1.7. 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;

2.5.1.8. 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 CONTRATANTE ou solicitadas pela CONTRATADA;

2.5.1.9. A não observância do processo de trabalho poderá ensejar a não aceitação dos serviços por parte da CONTRATANTE.

### **2.5.2. Características Específicas das OSs de Garantia**

2.5.2.1. As demandas serão classificadas como OS de Garantia quando for detectado um defeito que ocorrer por falha da CONTRATADA em atendimento ou serviço entregue ou quando for detectado, a qualquer tempo, que ela entregou serviço com má qualidade. Uma O.S de Garantia será aberta para correção de inconformidades sem ônus para a CONTRATANTE.

### **2.5.3. OS para serviços especializados de sustentação tecnológica**

2.5.3.1. O Objetivo de uma OS de suporte de tecnologia de informação contempla serviços para suporte a infraestrutura de TI, conforme ANEXO I - CATÁLOGO DE SERVIÇOS

2.5.3.2. Os serviços podem contemplar:

2.5.3.2.1. Atendimento a solicitações;

2.5.3.2.2. Resposta a incidentes que usualmente requerem atendimento imediato e não possuem frequência de execução definida;

2.5.3.2.3. Procedimentos rotineiros que usualmente independem de incidentes e solicitações e que devem ser executados de forma proativa pela CONTRATADA, pois possuem características bem definidas de duração e complexidade;

2.5.3.2.4. Resolução de problemas;

2.5.3.3. A CONTRATANTE poderá, sempre que necessário, a fim de garantir a continuidade ou o restabelecimento de serviços ou para suprir omissões ou falhas durante a operação, atuar diretamente na execução das tarefas atribuídas à CONTRATADA, resguardado o direito de aplicar eventuais sanções à CONTRATADA por descumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço estabelecidos.

2.5.3.4. Todas as tarefas desempenhadas devem ser contabilizadas com a quantidade de horas despendida na execução, através do registro na ferramenta de ITSM.

2.5.3.5. Poderão ser abertas OS de garantia em relação aos serviços de sustentação executados.

#### **2.5.4. Controle de Mudanças**

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

2.5.4.2. 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.

2.5.4.3. Apenas as mudanças que forem aprovadas pelo CONTRATANTE, após análise do relatório de impacto, devem ser realizadas pela CONTRATADA.

#### **2.5.5. Cancelamento de Ordem de Serviço**

2.5.5.1. Caso a CONTRATANTE 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 serviços realizados e entregues.

#### **2.5.6. Procedimentos de testes e inspeção**

2.5.6.1. Visando atender o padrão de qualidade dos Serviços exigido pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá:

I. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos e ferramentas;

II. Fiscalizar regularmente os seus recursos técnicos designados para a prestação dos serviços verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas;

III. Refazer todos os serviços que, a juízo do representante da CONTRATANTE, devidamente fundamentado, não forem considerados satisfatórios, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das penalidades previstas e Critérios de Qualidade fixados;

IV. Executar fielmente o objeto contratado de acordo com as normas legais, em conformidade com a proposta apresentada e com as orientações da CONTRATANTE, observando sempre os critérios de qualidade.

2.5.6.2. Ainda, objetivando atender ao padrão de qualidade dos serviços/produtos entregues, a CONTRATADA deverá:

I. Efetuar adequação das instalações e procedimentos realizados quanto à eficiência, eficácia, ocorrência de reincidência, segurança, conformidade com as boas práticas e normas aplicáveis.

II. Adequar a redação de documentos e relatórios quanto à clareza, objetividade, detalhamento técnico e conformidade com as boas práticas e normas aplicáveis.

2.5.6.3. Caso os serviços prestados estejam fora dos padrões de qualidade será exigida a adequação dos mesmos, sem prejuízo das penalidades aplicáveis. Serão pagos à CONTRATADA os serviços efetivamente prestados, considerando-se o atendimento aos requisitos de disponibilidade e de níveis de serviços exigidos para esta contratação. Do valor total mensal dos serviços prestados, a CONTRATANTE descontará valor referente aos redutores de pagamento para se chegar ao valor total mensal que deverá constar na nota fiscal emitida pela CONTRATADA. Serão pagos os serviços prestados, mediante pareceres favoráveis da equipe de gestão/fiscalização do contrato, decorrente de avaliação dos relatórios técnicos e documentos comprobatórios de conformidade comercial, fiscal e trabalhista, apresentados mensalmente pela CONTRATADA. A CONTRATADA deverá disponibilizar os relatórios mensais com aferição e a avaliação dos níveis de serviço até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, sob pena de ocasionar atrasos no pagamento.

## **2.6. Dos Instrumentos de Medição de Resultados (Níveis Mínimos de Serviço Exigidos)**

2.6.1. A presente contratação possui mecanismos que possibilitam a CONTRATANTE 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.

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

2.6.3. Este item apresenta os indicadores de nível de serviço a serem observados para cada tipo de OS ou entrega de produto.

2.6.4. 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.

2.6.5. A qualidade do serviço será avaliada pela aferição do cumprimento de níveis mínimos de serviço, estabelecidos entre a CONTRATANTE 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.

2.6.6. 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.

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

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

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

2.6.7.3. 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 13.10, a qual servirá como referência para a área administrativa.

2.6.7.4. 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 13.10.2.

2.6.7.5. Os requisitos da ferramenta estão especificados no ANEXO IV.

2.6.7.6. 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.

2.6.7.7. Nos 2 (dois) primeiros meses de vigência contratual, não serão aplicadas glosas para que a CONTRATADA adeque seus sistemas e processos.

2.6.7.8. 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.

#### **2.6.7.9. Glosas relacionadas a incidentes e demandas emergenciais:**

2.6.7.9.1. 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.

2.6.7.9.2. Algumas demandas que não são incidentes, mas se caracterizam como solicitações de usuários podem ser classificadas em níveis de criticidade para que o atendimento seja mais célere. Essas demandas emergenciais poderão eventualmente ser tratadas da mesma forma que incidentes.

2.6.7.9.3. Fica a critério do responsável na CONTRATANTE pela triagem decidir qual o nível de criticidade do incidente e se uma demanda emergencial deve ser tratada como incidente.

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

2.6.7.9.5. 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 conclusão de Atendimento	Peso no cálculo do IADM (P)
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, processos ou ambiente.	Em até 30 (trinta) minutos	Em até 2 (duas) horas	4
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, processos ou ambiente.	Em até 1 (uma) hora	Em até 6 (seis) horas	2
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, processos 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, processos ou ambiente.	Em até 4 (quatro) horas	Em até 24 (doze) horas	-

2.6.7.9.6. Todos os prazos relacionados acima deverão ser considerados em Horas Úteis, com exceção de incidentes e problemas relacionados a situações emergenciais que sejam inadiáveis previstos no item 13.2.3.

2.6.7.9.7. Será considerado como período de horas úteis para fins de contabilização de prazo para a conclusão de atendimento os horários: 7:00 às 20:00.

2.6.7.9.8. Para os serviços classificados no item 13.2.3 deverão ser consideradas horas corridas.

2.6.7.9.9. 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.

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

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

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

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

2.6.7.9.14. Os instrumentos de medição de resultados estabelecidos poderão ser reajustados, com vistas à melhoria da qualidade, no momento da prorrogação do contrato ou, desde que acordado entre as partes, em qualquer período da execução contratual, inclusive quando houver substituição de ferramentas, equipamentos e serviços

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

#### 2.6.7.9.15.1. Indicador de Atraso em Demandas de Críticas de Manutenção (IADM):

ÍNDICE DE ATRASO EM DEMANDAS CRÍTICAS DE MANUTENÇÃO						
<b>FINALIDADE</b>	Verificar a qualidade dos serviços entregues, por meio das não conformidades identificadas após encerramento da Ordem de Serviço. <b>O não cumprimento dos prazos máximos de execução de serviços de Níveis de Criticidade de Incidentes com grau 01 e 02 (item 8.7.9.5), previstos neste Contrato também é considerado uma não conformidade.</b>					
<b>APLICAÇÃO</b>	Em demandas de Manutenção para os casos em que superar os tempos máximos, seja de início ou conclusão do atendimento					
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal					
<b>FÓRMULA</b>	<b>IADM = (Qtde de demandas críticas em atraso de início * 0,2 + Qtde de demandas críticas em atraso de conclusão * 0,8) * P</b> <b>Em que:</b> <b>IADM</b> = índice de atraso em demandas de manutenção. <b>P</b> = Peso definido para Níveis 01 e 02 da tabela de <b>Níveis de Criticidade de Incidentes</b> (item 8.7.9.5) <b>Tempo de atendimento</b> = contagem de horas desde o encaminhamento da tarefa para o Serviço de Sistemas de Informação da CONTRATADA até o início do atendimento ou resolução. <b>Horas previstas</b> = horas previstas e início ou conclusão de atendimento para cada tarefa de manutenção na tabela de <b>Níveis de Criticidade de Incidentes</b> (item 8.7.9.5) para Níveis Nível de Criticidade 1 e 2					
<b>APURAÇÃO</b>	A apuração do indicador será realizada ao final de cada mês, tendo como base a FERRAMENTA DE GESTÃO DO CONTRATO. A glosa será aplicada nova valor do faturamento mensal.					
<b>PARÂMETRO</b>	IADM 0 a 5	IADM de 6 a 10	IADM de 11 a 15	IADM de 16 e 20	IADM de 21 e 30	IADM maior que 30
<b>GLOSA</b>	0	0,5%	1,0%	1,5%	2,0%	7% + infração administrativa de Nível 3

<b>FÓRMULA DE PAGAMENTO (PG)</b>	<b>PG = VALOR_FATURA_MENSAL - GLOSA</b> <b>Em que:</b> <b>PG</b> = valor fatura mensal após redutor <b>GLOSA</b> = redutor incidente de acordo IGAD alcançado no mês.
----------------------------------	--

### 2.6.7.9.15.2. Indicador Geral de Atraso em Demandas (IGAD):

<b>ÍNDICE GERAL DE ATRASO EM DEMANDAS (IGAD)</b>						
<b>FINALIDADE</b>	Índice geral de atraso em tarefas não justificadas para as demandas					
<b>APLICAÇÃO</b>	No valor total do faturamento mensal					
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal					
<b>FÓRMULA:</b>	<b>Qtd. Tarefas atrasadas mês</b> <b>IGAD = ----- * 100</b> <b>Qtd. Total de tarefas na OS</b> <b>Em que:</b> <b>IGAD</b> = índice geral de atraso em demandas (percentual). <b>Qtd.tarefas atrasadas mês</b> = 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 de atendimento ou conclusão) ou que superaram o HET máximo previsto no Catalogo de Serviços. <b>Qtd.total de tarefas</b> = Somatório da quantidade de tarefas demandadas no mês					
<b>APURAÇÃO</b>	A apuração do indicador será realizada ao final de cada mês, tendo como base a FERRAMENTA DE GESTÃO DO CONTRATO. A glosa será aplicada nova valor do faturamento mensal.					
<b>PARÂMETRO</b>	IGAD <=5%	IGAD de 6% a 10%	IGAD de 11% a 15%	IGAD de 16% a 30%	IGAD de 31% a 50%	IGAD > 50%
<b>GLOSA</b>	0	3%	6%	9%	12%	18% + infração administrativa de Nível 3
<b>FÓRMULA DE PAGAMENTO (PG)</b>	<b>PG = VALOR_FATURA_MENSAL - GLOSA</b> <b>Em que:</b> <b>PG</b> = valor fatura mensal após redutor <b>GLOSA</b> = redutor incidente de acordo IGAD alcançado no mês.					

### 2.6.7.9.15.3. Indicadores não monetário:

<b>INDICADOR DE QUALIDADE DE ATENDIMENTO – IQA</b>			
<b>FINALIDADE</b>	Indicador de qualidade para avaliar os demandas ou tarefas de Suporte Técnico da CONTRATANTE		
<b>META A CUMPRIR</b>	Indicador deve ser igual a 0,80 (80% dos demandas ou tarefas com bom desempenho na avaliação de qualidade do atendimento)		
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal ou Bimestral		
<b>FORMA DE ACOMPANHAMENTO</b>	A contratada deverá gerar o relatório mensal, informando a quantidade de chamados recebidos, a avaliação de qualidade dos atendentes feita pelos usuários, total de atendentes que obtiveram bom desempenho na avaliação de qualidade do atendimento e total de atendentes avaliados		
<b>FÓRMULA</b>	<b>IQA</b> = Total de demandas ou tarefas que obtiveram bom desempenho na avaliação de qualidade do atendimento / Total de demandas ou tarefas avaliados		
<b>PARÂMETRO</b>	IQA de 0,80 a 1	IQA de 0,75 a 0,79	IQA de 0,70 a 0,74
<b>NÍVEL</b>	Desejável	NÍVEL 1	NÍVEL 2
			IQA abaixo de 0,70
			NÍVEL 3

<b>INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - ISU</b>	
<b>FINALIDADE</b>	Indicador de qualidade para avaliar a satisfação do usuário em relação aos serviços de Suporte Técnico da CONTRATANTE

<b>META A CUMPRIR</b>	Indicador deve ser igual a 0,80 (80% de satisfação em relação aos serviços de Suporte Técnico da CONTRATANTE)			
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal ou Bimestral			
<b>FORMA DE ACOMPANHAMENTO</b>	A contratada deverá gerar o relatório mensal, informando a quantidade de atendimentos registrados, a quantidade de usuários participantes da pesquisa de satisfação e a quantidade de usuários satisfeitos em relação aos serviços de Suporte Técnico da CONTRATANTE			
<b>FÓRMULA:</b>	$ISU = \text{Total de usuários satisfeitos em relação aos serviços de Suporte Técnico da CONTRATANTE} / \text{Total de usuários participantes da pesquisa de satisfação}$			
<b>APURAÇÃO:</b>	A apuração do indicador será realizada pela CONTRATANTE, tendo como base as informações prestadas pela CONTRATADA			
<b>PARÂMETRO:</b>	ISU de 0,80 a 1	ISU de 0,75 a 0,79	ISU de 0,70 a 0,74	ISU abaixo de 0,70
<b>NÍVEL:</b>	Desejável	NÍVEL 1	NÍVEL 2	NÍVEL 3

### 2.6.7.9.16 Condições Gerais

2.6.7.9.16.1 O percentual redutor no pagamento da fatura será calculado sobre a soma dos valores de todas as UST estabelecidas nas Ordens de Serviço ou planejamentos de trabalho considerados em atraso ou não conformes no período de apuração do indicador.

2.6.7.9.16.2 No nível mínimo de serviço está definida a maneira pela qual as deduções serão aplicadas na fatura mensal, quando o serviço prestado não alcançar o nível mínimo aceitável.

2.6.7.9.16.3 A CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, realizar ou comandar a aferição e avaliação dos serviços prestados. Os resultados serão apresentados por meio de Relatório de Auditoria.

2.6.7.9.16.4 Constarão no Relatório de Auditoria, dentre outras informações, os indicadores/metras de níveis de serviço alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais e demais informações relevantes para a gestão contratual.

2.6.7.9.16.5 A identificação de inconsistências entre os indicadores apresentados pela CONTRATADA e os indicadores apurados pela auditoria da CONTRATANTE poderão configurar falta grave e, em virtude disso, haverá aplicação de sanções administrativas previstas neste Termo.

2.6.7.9.16.6 A simples aplicação de redutor por descumprimento dos níveis mínimos de serviço não exime a CONTRATADA de outras sanções estabelecidas neste Termo.

2.6.7.9.16.7 No caso de aplicação de redutor no faturamento, decorrente do não cumprimento dos níveis mínimos de serviços, serão garantidos à CONTRATADA ampla defesa e contraditório. A CONTRATADA disporá do prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar da data do fechamento da avaliação dos indicadores, para apresentar justificativas à CONTRATANTE, que deverá avaliá-las no mesmo prazo.

2.6.7.9.16.8 A aceitação ou a recusa das justificativas deverá ser formalizada pelo Gestor do Contrato.

2.6.7.9.16.9 Sendo aceitas as justificativas, ou se elas não forem avaliadas tempestivamente, não haverá a aplicação do redutor.

2.6.7.9.16.10 Os primeiros 60 (sessenta) dias a partir do início da execução contratual serão considerados como período de estabilização e de ajustes específicos, durante o qual as metas definidas poderão ser flexibilizadas por acordo entre as partes.

2.6.7.9.16.11 Nesse período as penalidades previstas neste Contrato não serão aplicáveis.

2.6.7.9.16.12 A partir do 61º (sexagésimo primeiro) dia do início da vigência contratual, todo o passivo de problemas evidenciado deverá estar solucionado, cabendo a aplicação do nível mínimo de serviço sobre o passivo não solucionado e cuja responsabilidade seja exclusivamente da CONTRATADA.

2.6.7.9.16.13 A soma total das glosas aplicadas no nível de qualidade não deverá ser superior a 20% (vinte por cento) do faturamento mensal. Caso seja superado este limite, aplicar-se-á a glosa máxima permitida, devendo o Gestor do Contrato encaminhar o relatório de ocorrências para a administração da Contratada com o objetivo de aplicação das sanções administrativas previstas.

2.6.7.9.16.14. Para efeito de mensuração do nível de serviço, não serão contabilizados os tempos que não são de responsabilidade da CONTRATADA, tais como:

2.6.7.9.16.14.1 Períodos de interrupção previamente acordados;

2.6.7.9.16.14.2 Interrupção de serviços essenciais à plena execução dos serviços (exemplo: suprimento de energia elétrica);

2.6.7.9.16.14.3 Indisponibilidade de acesso ao ambiente e/ou aos sistemas da rede motivada por razões incontroláveis (exemplo: greve de servidores);

2.6.7.9.16.14.4 Falhas da infraestrutura não associadas ao serviço prestado pela CONTRATADA (exemplos: link de comunicação, refrigeração ou condicionamento de ar, defeito de hardware/software em servidores, elementos de rede e storages);

2.6.7.9.16.14.5 Falhas dos sistemas corporativos ou de insumos tecnológicos de terceiros, vitais à plena execução dos serviços, ou que não estão cobertos pelo objeto deste instrumento;

2.6.7.9.16.14.6 Motivos de força maior (exemplos: enchentes, terremotos ou calamidade pública);

2.6.7.9.16.14.7 Indisponibilidades causadas por erros de terceiros ou da CONTRATANTE;

2.6.7.9.16.14.8 Períodos em que a CONTRATADA aguardar a disponibilidade de informações da CONTRATANTE;

2.6.7.9.16.14.9 Execução de atividades que dependam de pré-requisitos não disponíveis. (Exemplos: indisponibilidade dos usuários demandantes para levantamento de requisitos, migração de servidor de rede que dependa de disponibilidade de espaço no storage).

2.6.7.9.16.15. A critério do gestor do contrato as deduções poderão não ser aplicadas, desde que a motivação seja devidamente explicada e caracterize-se como decorrente de fatos alheios aos técnicos que desenvolvem os serviços em nome da empresa CONTRATADA.

## **2.7. Do Catálogo de Serviços**

2.7.1. Uma vez que o Contrato será remunerado pela Unidade de Serviço Técnico (UST), os serviços, produtos ou artefatos estabelecidos no CATÁLOGO DE SERVIÇOS (ANEXO I) foram valorados considerando critérios como estimativas de esforços, complexidades e perfis profissionais necessários à sua execução, garantindo, assim, uma remuneração adequada aos serviços prestados.

### **2.7.2 Composição do CATÁLOGO DE SERVIÇOS (ANEXO I):**

#### **2.7.2.1 Serviço**

2.7.2.1.1 Portfólio de Serviços Técnicos especializados a serem executados pela CONTRATADA, visando a entrega efetiva de produtos a eles relacionados (entregáveis) para a CONTRATANTE.

#### **2.7.2.2 Complexidade**

2.7.2.2.1 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 Secretaria de Estado de Desenvolvimento e Inovação.

2.7.2.2.2 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.

2.7.2.2.3. 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 II - NÍVEIS DE COMPLEXIDADE. Para cada cenário, a pontuação atribuída baseou-se na sua relevância no contexto geral da complexidade do ambiente tecnológico da SEDI/STI.

2.7.2.2.4 Devido à diversidade dos serviços relacionados a infraestrutura, os mesmos foram categorizados em 04 (quatro) grupos, associados a seus respectivos Requisitos Não Funcionais.



2.7.2.2.5 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 Secretaria de Estado de Desenvolvimento e Inovação, bem como seus níveis atuais de complexidade e criticidade.

2.7.2.2.6. 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.

### 2.7.2.3 Escopo

2.7.2.3.1 Definição dos limites de cada serviço, de acordo com sua particularidade, determinando-se o esforço ou a quantidade de trabalho a ser executado. Deve ser analisado em conjunto com o Nível de Complexidade dos serviços.

### 2.7.2.4 Horas Efetivamente Trabalhadas (HET) - Valor Máximo

2.7.2.4.1 Definição do quantitativo máximo de Horas Efetivamente Trabalhadas (HET) dos Perfis exigidos para a execução de cada serviço.

2.7.2.4.4. Os valores foram obtidos por meio de uma análise que considerou dados históricos de esforços gastos em atividades semelhantes que já são praticadas e executadas em outros contratos da Secretaria.

2.7.2.4.5. Nos casos de serviços executados por mais de um Perfil, o somatório dos quantitativos de Horas Efetivamente Trabalhadas (HET) de cada perfil deverá obedecer aos limites estabelecidos (HET máx) para cada serviço elencado no Catálogo.

### 2.7.2.5. Entregáveis

2.7.2.5.1 Produtos relacionados a cada um dos serviços elencados no Catálogo, que devem ser entregues à CONTRATANTE pela CONTRATADA sempre que um serviço for executado.

### 2.7.2.6 Perfis Exigidos

2.7.2.6.1 Definição dos Perfis e seus respectivos níveis de senioridade mínimos, exigidos na execução de cada um dos serviços elencados no Catálogo.

2.7.2.6.2 Cada Perfil possui um Fator de Complexidade associado ao seu nível de especialização, obtido dos Memoriais de Cálculo constantes do ANEXO III do Edital - PLANILHA DE FORMAÇÃO DE CUSTO. Para o cálculo, o Perfil de menor especialização e menor custo foi considerado como referência, tendo sua complexidade atribuída como 1 (um). Os Fatores de Complexidade atribuídos aos demais Perfis foram calculados realizando-se uma proporção da especialização e o respectivo custo de cada Perfil com o Perfil de referência.

PERFIS E FATORES DE COMPLEXIDADE	
Descrição Perfil	Fator de Complexidade por Perfil
Operador de Atendimento de 1º Nível	1
Técnico de Suporte	1,5
Supervisor de Suporte	2,2
Analista de BI Pleno	4,2
Analista de BI Sênior	5,1
Desenvolvedor ETL Pleno	3
Administrador de Banco de Dados Pleno	5,6
Administrador de Banco de Dados Sênior	6,8
Administrador de Dados Pleno	4,2
Administrador de Dados Sênior	5,1
Arquiteto Big Data Pleno	5,6

Arquiteto Big Data Sênior	6,8
Cientista de Dados Pleno	5,5
Cientista de Dados Sênior	6,7
Engenheiro de Dados Júnior	4
Engenheiro de Dados Pleno	5,5
Engenheiro de Dados Sênior	6,7
Administrador de Sistemas Operacionais Júnior	2,6
Administrador de Sistemas Operacionais Pleno	4,7
Administrador de Sistemas Operacionais Sênior	6
Administrador de Sistemas de Segurança da Informação Pleno	4,8
Administrador de Sistemas de Segurança da Informação Sênior	6
Analista Infraestrutura de Rede Júnior	2,6
Analista Infraestrutura de Rede Pleno	4,8
Analista Infraestrutura de Rede Sênior	6
Analista Infraestrutura Middleware Júnior	2,6
Analista Infraestrutura Middleware Pleno	4,7
Analista Infraestrutura Middleware Sênior	5,7
Analista de Processos Pleno	3,7
Gerente de Projetos Pleno	6,7
Técnico de Operação e Monitoramento Júnior	1,6
Técnico de Operação e Monitoramento Pleno	2,9
Técnico Eletricista Júnior	1,4
Técnico Eletricista Pleno	1,7

2.7.2.6.3. Para serviços que podem ser executados por mais de um Perfil, a valoração dos serviços em UST deverá considerar o Fator de Complexidade e as Horas Efetivamente Trabalhadas (HET) por cada Perfil.

2.7.2.6.4 São vedadas as execuções de serviços por Perfis com qualificação ou senioridade inferiores àqueles definidos no CATÁLOGO DE SERVIÇOS (ANEXO I).

2.7.2.6.5 A CONTRATADA poderá optar pela execução de serviços por Perfis com qualificação ou senioridade superiores àquelas definidas no CATÁLOGO DE SERVIÇOS (ANEXO I). Entretanto, o coeficiente de Complexidade do Perfil a ser utilizado na valoração dos serviços em UST será obrigatoriamente o correspondente ao indicado no Catálogo.

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

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

2.7.2.6.6.2 O 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.

2.7.2.6.6.3 O 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.

### 2.7.2.7 Grupo de Serviços

2.7.2.7.1 Grupo ou grupos relacionados a cada um dos serviços elencados no Catálogo. Um serviço poderá estar relacionado a mais de um Grupo de Serviço, nos casos de atividades multidisciplinares executadas por diversos Perfis.

### 2.7.2.8 Atividades Desempenhadas

2.7.2.8.1. Conjunto mínimo de atividades a serem realizadas pela CONTRATADA na execução dos serviços. Estes conjuntos não são exaustivos, cabendo à CONTRATADA executar quaisquer outras atividades

necessárias à plena e eficiente execução dos serviços elencados no Catálogo, visando a entrega de produtos com qualidade.

2.7.3 Devido à constante mudança tecnológica e à diversidade de serviços de TI existentes, o rol das atividades descritas no Catálogo não é exaustivo. Nos casos em que o Catálogo não ofereça estimativa que possa ser utilizada na medição de esforço requerido por determinado projeto, a CONTRATANTE e a CONTRATADA buscarão o consenso, utilizando os seguintes critérios, sucessivamente:

I. Analogia com outros itens do Catálogo;

II. Aferição empírica do esforço por meio de projeto piloto de reduzida duração, com acompanhamento em tempo integral (em modelo de “sombra”), por servidor da Secretaria de Desenvolvimento e Inovação, do trabalho da CONTRATADA.

## **2.8. Dos Critérios de Aceitação dos Serviços**

### **2.8.1. Critérios Gerais**

2.8.1.1. Cada serviço constante nas Ordens de Serviço será analisado diante dos requisitos de qualidade definidos pela CONTRATANTE. As funcionalidades ou serviços serão avaliadas segundo os critérios de completude, consistência e forma, considerando:

2.8.1.2. Critério de Completude: serão consideradas incompletas os serviços entregues sem que todos os elementos descritos estejam presentes;

2.8.1.3. Critério de Consistência: serão consideradas inconsistentes os 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.

2.8.1.4. Critério de Forma: serão consideradas desformatadas os 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 CONTRATANTE.

2.8.1.5. As OSs para serviços de infraestrutura de TI devem conter serviços descritos no Catálogo de Serviços do presente Termo de Referência. Cada item adicionado à OS de infraestrutura será avaliado conforme os critérios acima.

## **2.9 Direitos de propriedade**

2.9.1. Todos os produtos gerados e mantidos durante a vigência do contrato serão de propriedade da CONTRATANTE. Isso inclui todos os dados, documentos e elementos de informação pertinentes à tecnologia de concepção, desenvolvimento, fixação em suporte físico de qualquer natureza e aplicação, tais como produtos de software, programas-fonte, classes e componentes, relatórios, diagramas, fluxogramas, modelos e arquivos. A regra está em conformidade com o artigo 111 da Lei nº 8.666/93, com a Lei nº 9.609/98, que dispõe sobre propriedade intelectual de programa de computador e com a Lei nº 9.610/98, que dispõe sobre direito autoral, sendo vedada a comercialização, a qualquer título, destes por parte da CONTRATADA.

2.9.2. A utilização de soluções ou componentes proprietários da CONTRATADA ou de terceiros na construção dos programas ou quaisquer artefatos relacionados ao presente contrato, que possam afetar a propriedade do produto, deve ser formal e previamente autorizada pela CONTRATANTE.

## **2.10. Transferência de conhecimentos**

2.10.1. A transferência de conhecimento está diretamente relacionada à incorporação de conhecimentos adquiridos, em consequência dos problemas vivenciados e das soluções aplicadas, mediante realização de treinamento nas plataformas tecnológicas dominantes no ambiente computacional da CONTRATANTE, workshops e entrega de documentação aos profissionais designados pela CONTRATANTE.

2.10.2. O termo “transferência de conhecimento” refere-se ao processo em que a CONTRATADA, quando da execução dos serviços, repassará à equipe técnica da CONTRATANTE, por ela indicados, os conhecimentos teóricos e práticos que fundamentam a solução dos problemas, possibilitando, em situações futuras, a participação direta destes profissionais na solução.

2.10.3. A CONTRATADA deve, ao término de cada OS, repassar todos os documentos produzidos e gerados no contexto da sua execução, incluindo códigos-fonte, documentação de programas, diagramas e especificações.

2.10.4. A CONTRATADA também deve discutir previamente com a equipe da CONTRATANTE, qualquer nova solução arquitetural que venha a ser adotada nos serviços desenvolvidos.

2.10.5. Quando solicitado pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deve fornecer explicações complementares acerca das soluções desenvolvidas, com a participação dos profissionais envolvidos na definição e desenvolvimento da solução.

2.10.6. A CONTRATADA deve, em conformidade com o parágrafo único do artigo 111 da Lei nº 8.666/93, promover transição contratual e repassar para a CONTRATANTE ou para outra empresa por ela indicada todos os dados, documentos e elementos de informação utilizados na execução dos serviços.

2.10.7. Com vistas a mitigar riscos de descontinuidade de serviços e de dependência técnica, a CONTRATADA deve habilitar equipe de técnicos da CONTRATANTE ou outra por ela indicada no uso das soluções desenvolvidas e implantadas no escopo do contrato, repassando todo o conhecimento necessário para tal.

### **2.11. Sigilo e segurança das informações**

2.11.1. A CONTRATADA deve seguir todas as normas de segurança da informação estabelecidas pelo CONTRATANTE, com especial atenção à Política de Segurança da Informação.

2.11.2. A CONTRATADA deve manter a mais absoluta confidencialidade a respeito de quaisquer informações, dados, processos, fórmulas, códigos, cadastros, fluxogramas, diagramas lógicos, dispositivos, modelos ou outros materiais de propriedade da CONTRATANTE ou de terceiros, aos quais tiver acesso em decorrência da prestação de serviços objeto do contrato, ficando terminantemente proibida de fazer uso ou revelar estes, sob qualquer justificativa.

2.11.3. A CONTRATADA e profissionais envolvidos na execução do contrato devem assinar, antes do início dos serviços, termo de compromisso responsabilidade, conforme modelo indicado no ANEXO VI.

## **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 preferencialmente nas instalações da CONTRATANTE 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 CONTRATANTE em casos absolutamente necessários e comprovada de forma incontestada a sua vantajosidade, serviços poderão ser executados fora do ambiente da CONTRATANTE.

13.1.2.1. Em caso dos 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.

### **3.2. Prazo de entrega dos bens e serviços**

3.2.1. O horário de funcionamento do Datacenter Corporativo da CONTRATANTE é de 24 horas por dia, 7 dias por semana e 365 dias por ano.

3.2.2. O serviço de suporte técnico presencial, assim como todos os demais serviços de sustentação e suporte à infraestrutura de TIC da CONTRATANTE deverão estar disponíveis, durante 5 (cinco) dias da semana (8 x 5), de segunda à sexta-feira das 07:00 às 20:00 horas

3.2.3. 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 de prazos de entrega, implementação de rotinas que necessitem de paralisação dos serviços, depuração de erros críticos, indisponibilidades de sistemas e serviços entre outros.

3.2.4. Nestas OS's a quantidade total de UST's, para efeito de faturamento, terá seus valores ajustados de acordo com fator multiplicador apresentado a seguir: Execução de serviços em períodos não úteis: **Fator = 1,25 (um inteiro e vinte e cinco centésimos)**.

3.2.5. A CONTRATADA deverá disponibilizar um profissional que terá a função 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 de monitoração e/ou analistas da CONTRATANTE em caso de necessidade de acionamentos de incidentes e/ou demandas. Havendo necessidade, ele também poderá atuar tecnicamente no suporte, atendimento às demandas e quaisquer outras atividades exercidas pelos demais cargos.

3.2.6. 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.

3.2.7. 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.

3.2.8. 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 delimitador, apenas um norteador e a CONTRATADA não pode se negar a executar estas atividades quando solicitadas.

3.2.9. 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.

3.2.10. 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.

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

3.2.12. A prestação de serviços fora do horário habitual dependerá de autorização prévia da CONTRATANTE, caso em que os prazos poderão considerar as horas efetivamente gastas nas atividades.

### **3.3. Atividades preparatórias para o início dos serviços:**

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

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

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

3.3.4. Entrega, por parte da CONTRATADA, do termo de compromisso contendo declaração de manutenção de sigilo da CONTRATANTE, conforme modelo constante no ANEXO VI, a ser assinado pelo representante legal da CONTRATADA;

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

3.3.6. 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.

#### **3.4. Descrição dos eventos do período de ambientação, quando houver:**

3.4.1. Durante o período de Adaptação operacional, que se inicia quando da efetiva entrada em produção dos serviços, os indicadores de níveis mínimos de serviços são apurados normalmente a cada entrega, mas não causam impacto - ou têm seu impacto reduzido - nos valores devidos, caso ocorra insuficiência na avaliação de qualidade que não caracterize faltas graves ou inexecução contratual.

3.4.2. A duração da etapa de Adaptação operacional, bem como as definições relativas à redução ou dispensa da aplicação de retenções ou sanções relativas ao desatendimento dos níveis e serviços será de 02 meses de adaptação.

#### **3.5. Procedimentos para encaminhamento e controle de solicitações**

3.5.1. O atendimento às solicitações de serviço será controlado e mensurado por Ferramenta de Gerenciamento de serviços de TI (ITSM) - para efeito de acompanhamento das providências em andamento e do tempo decorrido desde sua abertura. A avaliação de especificações funcionais e qualidade dos serviços através dos níveis mínimos de serviço exigidos que são critérios claros, objetivos e mensuráveis estabelecidos pela CONTRATANTE com a finalidade de aferir e avaliar fatores relacionados com os serviços contratados, tais como qualidade, desempenho, disponibilidade, custos, abrangência e segurança. Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores, para os quais são estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA.

3.5.2. Observa-se que a CONTRATADA além de cumprir as metas dos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos, para fins de aceitação dos serviços prestados deverá atender os demais critérios e condições estabelecidas neste Termo, tais como critérios de qualidade e aderência às obrigações contratuais

#### **3.6. Forma de execução e acompanhamento dos serviços (Condições gerais da execução dos serviços)**

3.6.1. O controle de indicadores/serviços será executado com base nos parâmetros definidos no item 8 e com base no catálogo de serviços;

3.6.2. A natureza do serviço requer o atendimento tempestivo às demandas dos usuários, as quais não podem ser previamente planejadas por decorrerem de falhas ou dúvidas quanto ao funcionamento das soluções de TI da STI/SEDI. Por esse motivo, será exigida da CONTRATADA a disponibilidade permanente de equipes qualificadas e dimensionadas de forma compatível com a demanda esperada. Com isso, configura-se um modelo híbrido de contratação, no qual a remuneração máxima é estabelecida com base na disponibilidade esperada do serviço, mas os valores efetivamente pagos são calculados em função do cumprimento de metas de desempenho e qualidade associadas aos serviços.

3.6.3. O método de trabalho empregado é baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define o CONTRATANTE como responsável pela gestão do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos para os serviços entregues e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos profissionais a seu cargo. Na execução dos serviços deverão ser consideradas as melhores práticas de gestão e qualidade amparadas nos modelos ITIL®, COBIT®, NBR ISO/IEC 17799, NBR ISO/IEC 27000 e PMBoK® - em suas versões atualizadas.

3.6.4. Pela necessidade de documentar e manter atualizada a documentação dos serviços de infraestrutura, a topologia física e lógica da rede da CONTRATANTE, os processos e procedimentos operacionais e os serviços relativos ao suporte técnico aos usuários, a equipe da CONTRATADA deverá alimentar e manter a documentação das rotinas e confecção dos relatórios técnicos e gerenciais exigidos no edital e no Termo de Referência.

3.6.5. Para execuções de tarefas, mesmo quando não especificadas nas atividades, deverão ser contemplados todos os processos necessários para garantir a execução das atividades relacionadas à manutenção da operacionalidade de ambientes computacionais, como a análise de viabilidade, aplicação das boas práticas, implementação e migração dos recursos, criação de documentação técnica, operacional e de análise e controle, execução de rotinas proativas e reativas, análise de desempenho, monitoramento e operação dos serviços;

3.6.6. A contratada deverá efetuar a transferência de conhecimento para a equipe técnica da CONTRATANTE, de todos os novos serviços implantados ou modificados, mediante documentação técnica em repositório adotado pela CONTRATANTE para esse fim, ao longo da execução do contrato. A CONTRATADA deverá apoiar a equipe técnica para execução de demandas da CONTRATANTE, nos serviços de administração de rotinas, implantação documentada de recursos e procedimentos, controle, operação e monitoração da infraestrutura de redes para os serviços, quanto a:

3.6.6.1. Elaboração de procedimentos, programação e controle das atividades operacionais e de instalação;

3.6.6.2. Avaliação, diagnóstico e proposição de soluções de aperfeiçoamento de desempenho, disponibilidade e configuração dos produtos da solução (servidores e elementos físicos ativos como roteadores e distribuidores de rede);

3.6.6.3. Análise, suporte e acompanhamento da produção de sistemas operacionais e de suporte à infraestrutura, visando o cumprimento de prazos de entregas dos produtos finais (relatórios, arquivos, atualizações, publicações, entre outros semelhantes);

3.6.6.4. Padronização, mensuração e avaliação dos indicadores de nível de serviço da rede, dos recursos de telecomunicações e suporte aos serviços de rede.

3.6.7. Qualquer dificuldade durante a prestação dos serviços deve ser imediatamente reportada à CONTRATANTE, sob risco de não ser aceita a alegação de culpa de terceiros, como justificativa para execução inadequada, insatisfatória ou incompleta dos serviços.

3.6.8. 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 de prazos de entrega, implementação de rotinas que necessitem de paralisação dos serviços, depuração de erros críticos, entre outros.

3.6.9. 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.

3.6.10. As realizações de atividades em períodos não úteis deverão possuir Ordem de Serviço específica aberta, com o tipo da OS, a previsão do período de trabalho e a justificativa para a realização de serviços fora do horário normal.

3.6.11. Em relação aos projetos de TIC, uma ressalva exemplificativa de atividades que não serão consideradas como um projeto de TIC:

3.6.11.1. Atividades de operação de TIC e monitoração de Data Center;

3.6.11.2. Atividades de atendimento ao usuário de infraestrutura de TIC;

3.6.11.3. Qualquer tipo de tratativa de incidente, problema ou restabelecimento da operação normal de serviços;

3.6.11.4. Aplicação de atualizações de sistemas operacionais, inclusive atualizações de segurança e recomendadas;

3.6.11.5. Aplicação de atualização de versão de produtos de pequeno porte e esforço;

3.6.11.6. Acompanhar fornecedor para suporte de infraestrutura, inclusive em horários fora de expediente;

3.6.11.7. Participar de reunião técnica ou gerencial, convocada pela CONTRATANTE;

3.6.11.8. Elaborar e atualizar documentações;

3.6.11.9. Realizar eventos de transferência de conhecimento;

3.6.11.10. Elaborar e revisar documentos de Plano de Recuperação de Desastre e exercitá-los;

3.6.11.11. Desligar ou restabelecer os serviços de Data Center ou salas técnicas, de forma parcial ou total;

3.6.11.12. A implantação ou aperfeiçoamento de processos de trabalho da CONTRATADA.

### **3.7 Comunicação entre a CONTRATANTE e CONTRATADA**

3.7.1. O canal de comunicação entre o a CONTRATANTE e CONTRATADA, para assuntos relacionados a gestão e fiscalização contratual, ocorrerá preferencialmente através da figura do PREPOSTO. O preposto é o representante da CONTRATADA junto a CONTRATANTE. Destaca-se que o PREPOSTO não poderá participar da fila de distribuição dos chamados. O PREPOSTO e/ou seu substituto poderão ser contatados mesmo fora do horário de expediente, sem que com isso ocorra qualquer ônus extra ao CONTRATANTE. A comunicação entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA se dará preferencialmente por meio escrito, sempre que se entender necessário o registro de ocorrência relacionada com a execução do CONTRATO.

3.7.2. Abaixo as formas de comunicação previstas:

<b>Tipo do documento</b>	<b>Função</b>	<b>Emissor</b>	<b>Destinatário</b>	<b>Periodicidade</b>
Ofício	Informações diversas	Contratante/contratada	Contratante/contratada	Sempre que necessário
E-mail	Informações diversas	Contratante/Contratada	Contratante/Contratada	Sempre que necessário
Ordem de serviço	Resoluções de problemas técnicos	Contratante	Contratada	Sempre que necessário
Ferramenta de gerenciamento de serviços de TI (ITSM) OTRS atualmente	Resoluções de problemas técnicos	Contratante	Contratada	Sempre que necessário
Atas de reunião	Informações diversas	Contratante/Contratada	Contratante/Contratada	Sempre que necessário
Qualquer documento no SEI	Informações diversas	Contratante/Contratada	Contratante/Contratada	Sempre que necessário

3.7.3. Os documentos relacionados acima terão validade legal para fins de aferição de resultados, comprovação, contestação, pagamentos, entre outros. Todos os documentos deverão ser inseridos no sistema eletrônico de informação (SEI).

3.7.4. A CONTRATADA deverá disponibilizar e manter atualizada uma lista contendo os e-mails de cada funcionário que preste serviço a CONTRATANTE, com a utilização de recursos próprios e independentes da Infraestrutura da CONTRATANTE, como uma das formas de comunicação dos mesmos com a CONTRATANTE.

3.7.5. 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.

3.7.6. Além do acompanhamento diário, a presente contratação prevê reuniões entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA para planejamento de ações futuras, conforme periodicidade a ser definida pelo CONTRATANTE.

3.7.7. A contratação prevê ainda a realização de reuniões extraordinárias entre a CONTRATANTE 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.

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

- I. avaliação dos indicadores de nível de serviço aferidos no período e ações corretivas, caso necessário;
- II. avaliação da efetividade de medidas corretivas definidas em reuniões anteriores;
- III. planejamento estimativo de volume de demandas para os próximos períodos;
- IV. acompanhamento do andamento dos projetos em curso com análise de riscos;
- V. valiação de profissionais da CONTRATADA;



3.7.9. Incumbe à 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 CONTRATANTE.

3.7.10. Ao término da reunião, a CONTRATANTE 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.

### **3.8. Condições gerais de recebimento dos serviços**

3.8.1. As ocorrências relacionadas à execução do contrato serão anotadas em registro próprio para adoção das providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais. A execução dos serviços será autorizada pela equipe de gerenciamento do contrato, mediante emissão de ordem de serviço, e/ou chamado técnico encaminhado por meio de um software ITSM.

3.8.2. Não obstante a CONTRATADA seja a única e exclusiva responsável pela execução de todos os serviços, a CONTRATANTE reserva-se o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude desta responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre os serviços, diretamente ou por fiscais designados;

3.8.3. A CONTRATADA deve apurar mensalmente os indicadores e metas de níveis de serviço, vinculados a fórmulas de cálculo especificadas no Termo de Referência e apresentar mensalmente relatório. O serviço objeto da presente licitação será recebido das seguintes formas:

**I. Provisória:** Consiste na identificação e conferência dos serviços entregues, com ênfase na quantidade e qualidade, assim como em aspectos gerais descritos no termo de referência. Será feito em até 05 (cinco) dias úteis após a entrega de todos os relatórios relacionados aos serviços executados. Juntamente com o recebimento provisório será expedida a autorização de faturamento.

**II. Definitiva:** Consiste na análise técnica e minuciosa dos serviços, com a conferência das características e qualidade conforme especificações contidas no Termo de Referência. Será feito em até 05 (cinco) dias úteis do recebimento provisório. Será feito por meio do ateste da fatura para pagamento.

3.8.4. Os serviços executados em desconformidade com o especificado no instrumento convocatório ou o indicado na proposta serão rejeitados parcial ou totalmente, conforme o caso, e a CONTRATADA será obrigada a refazê-los no prazo estipulado pela Equipe de Gerenciamento do Contrato, contado da data do recebimento de notificação escrita, necessariamente acompanhada do Termo de Recusa ou reabertura do chamado, sob pena de incorrer em atraso quanto ao prazo de execução. Essa notificação suspende os prazos de recebimento e de pagamento até que a irregularidade seja sanada.

3.8.5. O Recebimento Provisório dar-se-á no ato de aceitação do serviço pelo solicitante, para efeito de posterior verificação da conformidade do serviço com as especificações constantes no Termo de Referência e respectivos anexos;

3.8.6. Para emissão do Termo de Recebimento Provisório, a CONTRATADA deverá apresentar mensalmente relatórios dos serviços prestados que comprovem o atendimento aos requisitos de serviços exigidos para esta contratação e quando solicitado, do histórico analítico de ocorrências registradas no mês.

3.8.7. A recusa ou morosidade da CONTRATADA nas emissões dos relatórios, caracterizadas pela não apresentação dos referidos em até 5 (cinco) dias úteis contados a partir da data de solicitação da CONTRATANTE, implicarão em aplicação de sanções contratuais.

3.8.8. A CONTRATANTE não se responsabilizará pelos atrasos de pagamento decorrente da não entrega dos relatórios nos prazos previstos; Se, após o recebimento provisório, constatar-se que o serviço foi executado em desacordo com o contrato, Termo de Referência, com o edital e seus anexos ou com a proposta, com incorreção, ou incompleto, após notificação por escrito à CONTRATADA serão interrompidos os prazos de recebimento e não autorizado o início do faturamento, até que sanada a situação.

3.8.9. O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil pela solidez e segurança dos serviços prestados nem a ético-profissional pela perfeita execução do contrato, dentro dos limites estabelecidos pela lei.

3.8.10. A critério da CONTRATANTE, 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.

4.1.2. Considerando ainda o grau de complexidade e de esforço necessário, faz-se necessário 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.

4.1.3. 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.

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

4.1.5. Considera-se que 1 (uma) UST equivale a 1 (uma) hora de trabalho em atividades de baixa complexidade, tais como cadastro de usuários, documentação de procedimentos técnicos básicos, entre outras atividades simples.

4.1.6. 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 conseqüentemente, a quantidade de UST será ajustada para que a contratada seja adequadamente remunerada pelo uso do profissional disponibilizado.

4.1.7. 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 9 deste documento.

4.1.8. A remuneração será diretamente vinculada aos resultados esperados e ao atendimento de níveis de serviço conforme o item “8 – INSTRUMENTOS DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO EXIGIDOS)”.

4.1.9. 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 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.

4.1.10. 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.

##### **4.2. Quadro de estimativas**

4.2.1. As estimativas consideram as demandas especializadas 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 trata de demandas

futuras ainda não detalhadas onde ainda não é possível estabelecer previamente um quantitativo exato de esforços necessários.

4.2.2. Assim sendo, recorreu-se ao histórico de demandas atendidas do ano de 2019 (12 meses), atualmente, por uma equipe de 32 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:

Áreas	Qtde de Chamados atendidos em 2019
Suporte Segundo Nível e monitoramento	3006
Segurança	2079
Aplicações	1943
Sistemas Operacionais Windows / VMware	1865
Sistemas Operacionais UNIX	1368
Redes, Telecomunicações e Monitoramento	975
Administração de Banco de Dados	5023
Administração de Dados	1944
Suporte Técnico remoto e presencial	907
<b>Total 2019</b>	<b>19.110</b>
<b>Média/Mês 2019</b>	<b>1.592,5</b>

4.2.3. Detalhes dos cálculos para converter a demanda estimada em UST podem ser encontrados no ANEXO III do Edital. Os valores referentes à remuneração dos colaboradores contidas no ANEXO III do Edital 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 site [www.salários.com.br](http://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.

4.2.4. 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.

4.2.5. Os quantitativos estimados de UST estão demonstrados na tabela a seguir:

Estimativa UST - Unidade de Serviço Técnico - 12 meses			
ID DO GRUPO	GRUPO DE SERVIÇOS	Perfis	Quantidade UST
1	Suporte Técnico Remoto e Presencial	Operadores de Atendimento, Técnicos de Suporte, e Supervisor de Suporte	35.683
2	Sustentação e suporte à ambientes Middleware	Analistas de Infraestrutura Middleware	32.458
3	Sustentação e Suporte à Rede de Computadores	Administradores de Infraestrutura de Rede	36.691
4	Sustentação e Suporte à Segurança da Informação	Administradores de Sistemas de Segurança	33.869
5	Sustentação e suporte à ambientes de Sistemas Operacionais e Virtualização	Administradores de Sistemas Operacionais	48.384
6	Sustentação e suporte Administração Banco de dados, Dados, Business Intelligence (BI) e Big Data	Analistas de BI, Desenvolvedores de ETL, Administradores de Banco de Dados, Administradores de Dados, Arquitetos de Big Data, Cientistas de Dados, Engenheiros de Dados	197.568
7	Sustentação e Suporte à Monitoração de Serviços de TIC	Técnicos de Operação e Monitoramento	18.144
8	Suporte a cabeamento estruturado	Técnicos Eletricistas	6.250

	e elétrico		
9	Suporte aos projetos de TIC, gerência de configuração e mudança e gerenciamento de serviços	Analistas de Processos, Gerentes de Projetos	20.966
<b>TOTAL</b>			<b>430.013</b>

4.2.6. 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.

4.3. O Valor total para esta contratação no período de 12 (doze) meses é de R\$ 7.366.122,69 (sete milhões, trezentos e sessenta e seis mil, cento e vinte e dois reais e sessenta e nove centavos). Os valores da contratação estão distribuídos da seguinte forma:

Item	Serviço	Métrica	Forma de pagamento	Quantidade Estimada para 12 meses	Valor Unitário	Valor Total
1	Contratação de empresa especializada no fornecimento de Serviços Técnicos na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) para suprir as demandas de infraestrutura e serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação da Subsecretaria de Tecnologia da Informação da Secretaria de Estado de Desenvolvimento e Inovação – STI/SEDI.	UST	Parcelas mensais conforme consumo	430.013	R\$ 17,13	<b>R\$ 7.366.122,69</b>

4.3.1. As descrições 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.

4.3.2. Os quantitativos dos serviços previstos no CATÁLOGO DE SERVIÇOS (ANEXO I 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.

4.3.3. 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 ainda, 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.

4.3.4. 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 Forma de pagamento da 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 Secretaria de Estado de Desenvolvimento e Inovação.

5.1.2 As Ordens de Serviço deverão ser detalhadas especificando a Área de Negócio 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 da Secretaria de de Desenvolvimento e Inovação 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 ateste dos serviços.

5.1.4 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 Solução Computacional de Apoio à Execução dos Serviços.

5.1.5 Através de ferramenta a ser definida pela CONTRATANTE, 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 Secretaria de Estado de Desenvolvimento e Inovação.

## 5.2 Cálculo da Ordem de Serviço

5.2.1. Para o cálculo do valor da Ordem de Serviço (OS), deverão ser realizados os seguintes passos:

I. Definição dos serviços a serem executados na OS, com base no CATÁLOGO DE SERVIÇOS (ANEXO I);

II. Definição do Nível de Complexidade do ambiente tecnológico associado aos serviços que se necessita executar, por meio da metodologia descrita no Termo de Referência e no ANEXO II - NÍVEIS DE COMPLEXIDADE;

III. Identificação dos Perfis mínimos exigidos para a execução de cada um dos serviços elencados na OS, com base no seu Nível de Complexidade;

IV. Aferição das Horas Efetivamente Trabalhadas (HET) por cada Perfil em cada um dos serviços executados, na entrega do serviço, respeitados os limites máximos estabelecidos - HET (máx) - no CATÁLOGO DE SERVIÇOS (ANEXO I);

V. Valoração de cada serviço em UST, por meio das fórmulas:

VI. Serviços executados por um único Perfil:

$$\text{UST} = \text{HET} * \text{FATOR COMPLEXIDADE PERFIL}$$

b) Serviços executados por vários Perfis:

$$\text{UST} = \sum (\text{HET\_PERFIL} * \text{FATOR COMPLEXIDADE PERFIL})$$

*Obs.: Caso o quantitativo das Horas Efetivamente Trabalhadas (HET) aferidas na execução do serviço seja maior do que o limite estabelecido no Catálogo, para fins de pagamento será considerado o valor limite (HET máx) estabelecido no CATÁLOGO DE SERVIÇOS (ANEXO I).*

VI. Valoração do Serviço:

$$\text{VALOR SERVICO} = \text{UST} * \text{VALOR UST (R\$)}$$

VII. Valoração da OS:

$$\text{VALOR OS} = (\sum \text{VALOR\_SERVICO}) - \text{GLOSAS (SE APLICÁVEIS)}$$

## 5.3. Fluxo de Pagamento Mensal

5.3.1 A forma de remuneração dos serviços será por pagamento mensal em até 30 (trinta) dias após aprovação da Nota Fiscal (Fatura), faturada segundo valores apontados e aferidos, tendo por base os produtos

efetivamente entregues, de acordo com os prazos e qualidade previamente definidos e efetivamente homologados.

5.3.2 O Gestor do Contrato terá o prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a contar do recebimento da Nota Fiscal, para as devidas conferências e ateste, desde que não haja fato impeditivo para o qual tenha concorrido, de alguma forma, a CONTRATADA.

5.3.3 As Notas Fiscais apresentadas em desacordo com o estabelecido neste Termo serão devolvidas à CONTRATADA.

5.3.4 O CNPJ constante da Nota Fiscal deverá ser o mesmo indicado na proposta e nota de empenho.

5.3.5. Os pagamentos somente serão efetivados por meio de crédito em conta corrente da CONTRATADA, preferencialmente na Caixa Econômica Federal - CEF, que é a Instituição Bancária contratada pelo Estado de Goiás para centralizar sua movimentação financeira, nos termos do art. 4º da Lei Estadual nº 18.364, de 10 de janeiro de 2014.

5.3.6. Os encargos financeiros do Estado restringir-se-ão ao pagamento dos serviços autorizados, claramente descritos, efetivamente executados e aceitos integralmente ou em parte claramente mensurável e utilizável (incluindo produtos, artefatos acessórios, documentos e controles) para cada Ordem de Serviço. As Ordens de Serviço, a critério da CONTRATANTE, poderão ser divididas em produtos intermediários de escopo definido.

5.3.7. 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 irrevogáveis pelo período de 12 (doze) meses contados da apresentação da proposta.

## **7. CLÁUSULA SÉTIMA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

**7.1.** As despesas decorrentes do presente contrato, cujo valor total é de R\$ 7.366.122,69 (sete milhões, trezentos e sessenta e seis mil, cento e vinte e dois reais e sessenta e nove centavos), correrão à conta da Dotação Orçamentária 2020.3101.04.126.1019.2074.03, Fonte 100, constante do vigente Orçamento Geral do Estado, sendo R\$ 1.841.530,67 (um milhão, oitocentos e quarenta e um mil, quinhentos e trinta reais e sessenta e sete centavos), para o ano de 2020 e para o exercício 2021, a despesa será alocada em dotação Orçamentária própria para o atendimento dessa finalidade, a ser consignada na lei Orçamentária Anual.

## **8. CLÁUSULA OITAVA – GESTÃO DO CONTRATO**

## **8.1. Acompanhamento e fiscalização**

8.1.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do Contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços, da alocação dos recursos necessários e dos produtos entregues em conformidade com o esperado e dentro do estabelecido em níveis mínimos de serviço.

8.1.2. O acompanhamento e a fiscalização da execução do Contrato devem ser realizados pelo Gestor do Contrato e Fiscais Técnicos do CONTRATANTE juntamente com o representante legal e o preposto indicados pela CONTRATADA, compondo assim a Equipe de Gestão Contratual, conforme lista de exigências e responsabilidades, a seguir:

### **8.1.2.1. Gestor do Contrato:**

Deverá ser do quadro de servidores efetivos do CONTRATANTE;

Convocar e conduzir a reunião inicial com a CONTRATADA;

Encaminhar as demandas de serviço à CONTRATADA;

Verificar se as não conformidades são passíveis de correção;

Encaminhar as demandas de correção à CONTRATADA;

Enviar indicação de Glosa e Sanção para a área administrativa;

Rejeitar e enviar o lote de produtos ao Fiscal Técnico para proceder a devolução à CONTRATADA, caso as demandas corrigidas não se enquadrem dentro dos níveis mínimos de aceitação;

Confeccionar e assinar o Termo de Recebimento Definitivo para fins de encaminhamento de pagamento;

Emitir autorização para emissão da Nota Fiscal a ser encaminhada ao Preposto da CONTRATADA;

Elaborar pedidos de modificação Contratual, devidamente justificados indicando as condições que não mais atendem os quesitos de manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação e aquelas que estão em desacordo com as condições definidas à Área Administrativa para providências;

Manter histórico de gestão do Contrato;

Solicitar aditamento contratual, se necessário;

Verificar a regularidade fiscal, trabalhista e previdenciária da CONTRATADA;

Encaminhar junto com a Nota Fiscal, orientações para a Área Administrativa na aplicação de penalidades quando da Liquidação e Pagamento, caso sejam identificadas irregularidades fiscais, trabalhistas ou previdenciárias da CONTRATADA.

Enviar a documentação para liquidação/pagamento.

### **8.1.2.2. Fiscal Técnico:**

I. Deverá ter formação superior na área de Tecnologia da Informação ou pós-graduação nesta mesma área, e ser do quadro de servidores efetivos do CONTRATANTE;

II. Participar da reunião inicial com a CONTRATADA;

III. Receber da CONTRATADA os itens especificados na Ordem de Serviço ou suas parcelas;

IV. Emitir o Termo de Recebimento Provisório quando da entrega do objeto resultante de cada Ordem de Serviço;

V. Realizar a avaliação da qualidade dos serviços realizados, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos, para verificar a existência de não conformidades;

VI. Identificar não conformidades para encaminhamento ao Gestor do Contrato;

VII. Encaminhar as demandas de correção à CONTRATADA, por delegação do Gestor do Contrato.

VIII. Representante Legal da CONTRATADA:

IX. Realizar a assinatura do Contrato, em nome da CONTRATADA;

- X. Participar da reunião inicial para a apresentação do preposto indicado pela CONTRATADA;
- XI. Designar na reunião inicial preposto para representá-la junto ao CONTRATANTE, sem que isso implique acréscimo aos preços contratados, informando ao CONTRATANTE o número de telefone e e-mail de contato do preposto designado;
- XII. Designar formalmente substituto para o preposto em suas ausências e/ou impedimentos, informando por meio de ofício ou e-mail o gestor do contrato e o fiscal técnico do contrato.

### **8.1.2.3. Preposto da CONTRATADA:**

- I. Deverá ter experiência comprovada, por meio de carteira de trabalho ou declaração emitida pelo tomador do serviço, no acompanhamento de contrato firmado preferencialmente com a Administração Pública;
- II. Em decorrência da complexidade das atividades e da quantidade de profissionais a ser alocada pela CONTRATADA, comprovar experiência mínima de 5 (cinco) anos para o preposto que acompanhará a prestação dos serviços, na execução de atividades compatíveis com as especificadas anteriormente. Adicionalmente, deverá possuir no mínimo 1 (uma) das seguintes certificações, válidas e vigentes ao longo de toda a execução contratual (PMP, ITIL e/ou COBIT) e treinamento na área de Licitações e Contratos Administrativos, com carga horária mínima de 24 horas;
- III. Comprovar, ainda, por meio de atestado ou declaração emitida pelo tomador do serviço, já ter atuado na Gestão de Contrato com pelo menos 15 (quinze) profissionais prestando serviços simultaneamente;
- IV. Participar da reunião inicial;
- V. Receber as ordens de serviço, os planos de trabalho, as autorizações para emissão de nota fiscal, os termos de recebimento e solicitações do Gestor do Contrato;
- VI. Efetuar as correções descritas encaminhadas pelo Gestor do Contrato ou Fiscal Técnico;
- VII. Providenciar a emissão de Nota Fiscal para fins de cobrança e recebimento;
- VIII. Responder pela fiel execução do Contrato;
- IX. Representar a CONTRATADA, sendo o responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto ao CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;
- X. Receber e conferir, quanto aos prazos, completude e clareza, todas as solicitações de serviços e ordens de serviço;
- XI. Alocar os profissionais necessários à execução das ordens de serviço, observando a qualificação mínima exigida na contratação;
- XII. Acompanhar a realização das ordens de serviço e manter informado o fiscal técnico e gestor do contrato, sempre que demandado, quanto à execução dessas;
- XIII. Preparar os processos de faturamento, respondendo pela CONTRATADA quanto aos possíveis atrasos, às multas, às glosas, aos pedidos de repactuação, aos impostos e a outros elementos do faturamento;
- XIV. Distribuir as tarefas entre os membros da equipe da CONTRATADA;
- XV. Participar, periodicamente, a critério do CONTRATANTE, de reuniões de acompanhamento das atividades referentes às ordens de serviço em execução;
- XVI. Realizar a gestão, no que cabe à CONTRATADA, dos aspectos administrativos e legais do contrato;
- XVII. Promover constantemente a verificação da conformidade dos serviços, além da supervisão e do controle de pessoal alocado na prestação dos serviços, respondendo perante o CONTRATANTE por todos os atos e fatos gerados ou provocados por seus empregados na execução de suas atividades contratuais, cuidando inclusive do controle diário das quantidades de Unidades de Serviço Técnico (UST) demandadas e em execução;
- XVIII. Deverá, a critério do CONTRATANTE, estar alocado nas instalações do CONTRATANTE em dias úteis, 8h por dia, entre 8h e 18h, respeitado o intervalo para descanso obrigatório. Nos demais horários em que



houver previsão de prestação de serviço, ele deverá estar acessível e disponível.

8.1.3. Eventuais irregularidades de caráter urgente deverão ser comunicadas por escrito ao Gestor de Contrato, com os esclarecimentos necessários e as informações sobre possíveis paralisações de serviços, além da apresentação de relatório técnico ou razões justificadoras a serem apreciadas e aceitas ou recusadas pelo servidor designado.

8.1.4. Ao CONTRATANTE se reserva o direito de exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre os serviços.

8.1.5. As decisões e providências sugeridas pela empresa ou julgadas imprescindíveis, que ultrapassem a competência do fiscal designado pelo CONTRATANTE, deverão ser encaminhadas à autoridade superior, para a adoção das medidas cabíveis.

8.1.6. A verificação da conformidade e da adequação técnica dos serviços prestados deverá ser realizada com base nos critérios previstos Termo de Referência.

8.1.7. 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.

8.1.8. 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 CONTRATANTE ou de seus agentes e prepostos, em conformidade com o art. 70 da Lei Federal nº 8.666/1993.

## **8.2. Plano de Encerramento Contratual**

8.2.1. 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.

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

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

8.2.2.2. 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;

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

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

8.2.2.5. 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.

8.2.2.6. 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.

8.2.2.7. 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.

8.2.2.8. 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.

## 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:

9.1.1.1. Nomear Gestor do Contrato e Fiscais Técnico e Administrativo do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;

9.1.1.2. Receber o objeto fornecido pela CONTRATADA que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;

9.1.1.3. Rejeitar os serviços que não atendam aos requisitos constantes das especificações contidas no Termo de Referência;

9.1.1.4 O Gestor do Contrato do CONTRATANTE atestará as notas fiscais para fins de pagamento, comprovada a prestação correta dos serviços, com base na informação prestada pelos Fiscais Técnicos;

9.1.1.5. O Gestor do Contrato do CONTRATANTE encaminhará para o Setor Responsável, as notas fiscais atestadas para fins de pagamento,

9.1.1.6. Notificar a CONTRATADA, por meio de ofício, e-mail ou sistema de controle de ocorrências, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas na execução do serviço, para que sejam adotadas as medidas corretivas cabíveis;

9.1.1.7. Prestar à CONTRATADA, em tempo hábil, as informações eventualmente necessárias à execução do serviço;

9.1.1.8. Permitir, sob supervisão, que os funcionários da empresa CONTRATADA, desde que devidamente identificados e incluídos na relação de técnicos autorizados, tenham acesso às dependências do CONTRATANTE, onde o serviço será prestado, respeitando as normas que disciplinam a segurança da informação e o patrimônio;

9.1.1.9. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis;

9.1.1.10. 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;

9.1.1.11. Disponibilizar para a CONTRATADA acesso aos recursos computacionais necessários à execução dos serviços previstos neste termo;

9.1.1.12. Indicar, para cada OS aberta, servidor da área de TI da CONTRATANTE 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;

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

9.1.1.14. Comunicar oficialmente à CONTRATADA quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato;

9.1.1.15. 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 contrato:

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

- 9.2.1.2. Executar fielmente os serviços contratados de acordo com as exigências do Contrato Administrativo, do Termo de Referência, do Edital e dos seus apêndices;
- 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 CONTRATANTE;
- 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 CONTRATANTE;
- 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 à CONTRATADA indicação de nome e CPF acompanhados dos comprovantes de qualificação técnica para os perfis profissionais constantes do Anexo V, 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 CONTRATANTE;
- 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 CONTRATANTE;
- 14.2.1.14. 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. Responsabilizar-se e reparar quaisquer danos diretamente causados ao CONTRATANTE ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pelo CONTRATANTE. O valor do dano, após processo apurativo de responsabilidade, no qual será garantido o contraditório e a ampla defesa, poderá ser descontado do primeiro pagamento subsequente à finalização do processo;
- 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 à CONTRATANTE imediatamente quaisquer anormalidades, erros ou irregularidades que possam comprometer a execução dos serviços ou o bom andamento das atividades na CONTRATANTE;

- 9.2.1.21. Elaborar e apresentar à CONTRATANTE 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 CONTRATANTE;
- 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 CONTRATANTE;
- 9.2.1.24. Solicitar dos profissionais alocados na execução dos serviços a assinatura de termo de ciência da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes, de acordo com modelo fornecido pela CONTRATANTE;
- 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 CONTRATANTE, que colaborará com a CONTRATADA na busca da melhor solução.
- 9.2.1.26. Emitir relatórios de acompanhamento da prestação de serviços sempre que solicitado pela CONTRATANTE.
- 9.2.1.27. Conceder acesso de administrador aos recursos de TI sempre que solicitado pela CONTRATANTE.
- 9.2.1.28. Manter atualizados os sistemas de informações utilizados pela CONTRATANTE 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.

## 12. **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA REPACTUAÇÃO 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, as partes assinam o presente termo, para todos os fins de direito, que passam a surtir seus efeitos legais.

Goiânia - GO, 09 de setembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **Elmo Tolêdo Lacerda, Usuário Externo**, em 09/09/2020, às 17:14, 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 10/09/2020, às 08:45, 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 21/09/2020, às 18:27, 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?](http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1)

[acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=1](http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1) informando o código verificador **000015170157** e o código CRC **246447CF**.

GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS



Referência: Processo nº 202014304000377



SEI 000015170157