



GOVERNO DO ESTADO DE GOIÁS

AGÊNCIA GOIANA DE INFRAESTRUTURA E TRANSPORTES

TERMO DE REFERÊNCIA

Número do Processo - SISLOG
112455

Número do Processo - SEI
202500005003986

Em conformidade com a Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021 e com o Decreto estadual nº 10.207, de 27 de janeiro de 2023, o Termo de Referência é o documento necessário para a contratação de bens e serviços comuns, destinado a identificar as especificações do objeto e as condições da contratação e execução, devendo conter os elementos mínimos previstos na legislação.

O Termo de Referência deve ser elaborado com base nos estudos técnicos preliminares, após o posicionamento conclusivo sobre a adequação da contratação para o atendimento da necessidade a que se destina.

O Termo de Referência deverá ser elaborado, obrigatoriamente, nas contratações de bens e serviços comuns, inclusive serviços comuns de engenharia, independente da forma de seleção do fornecedor, seja por licitação ou por contratação direta.

Tópico 1 - DADOS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Dados do Processo	Número do Processo Administrativo no Sei 202500005003986
1.2. Adequação Orçamentária	A presente contratação será autorizada pelo Ordenador de Despesas, com a respectiva indicação orçamentária, nos termos do Decreto estadual nº 10.207, de 27 de janeiro de 2023.

Tópico 2 - DEFINIÇÃO DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO

2.1. Descrição resumida do objeto	Prestação de Serviços - Prestação de Serviços - Contratação de empresa especializada na prestação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento ao Usuáriode Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).
2.2. Regime de fornecimento de bens ou serviços	Prestação de Serviços de forma parcelada, nos termos do Cronograma constante neste TR (se aplicável).

2.3. Natureza da execução do objeto	Prestação de Serviços: continuada
2.4. Característica do objeto	Comum, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.
2.5. Instrumento Contratual	A presente contratação será formalizada por meio de Termo de Contrato.
2.6. Prazo de vigência contratual	O prazo de vigência contratual é de 30 meses, contados imediatamente após a divulgação no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP). Considerando que o objeto contratado é de natureza continuada, a vigência do contrato é prorrogável nos termos da Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021. A minuta de Termo de Contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.
2.7. Classificação do Serviço	Os serviços a serem contratados enquadram-se em “serviços auxiliares, instrumentais ou acessórios” à área de competência legal do órgão licitante, não inerentes às categorias funcionais abrangidas por seu respectivo plano de cargos, não envolvem a tomada de decisão ou posicionamento institucional nas áreas de planejamento, coordenação, supervisão e controle; não são considerados estratégicos para o órgão ou a entidade, cuja terceirização possa colocar em risco o controle de processos e de conhecimentos e tecnologias; e não estão relacionados ao poder de polícia, de regulação, de outorga de serviços públicos e de aplicação de sanção.
2.8. Vínculo	A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e a Administração CONTRATANTE, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

2.9. DO PRAZO E JUSTIFICATIVA PARA VIGÊNCIA DO CONTRATO

2.9.1. A justificativa que levou a definição do prazo de vigência do contrato está presente no Estudo Técnico Preliminar (ETP)

Tópico 3 - ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO E DOS PREÇOS REFERENCIAIS

3.1. Os valores referenciais estimados da contratação, unitários e totais, aferidos conforme ampla pesquisa de mercado, são os seguintes:

Descrição do item 001 Código 1066 - Serviços Técnicos Especializados, prestação de serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento ao Usuário de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC.	
Informações Adicionais CENTRAL DE SERVIÇO TIC - Serviços Técnicos de Atendimento a Usuários de TIC, com aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviços (NMS)	
Período (Meses)	30
Quantidade	1
Unidade	servico (s)
Participação	Ampla Participação
Local de Entrega	endereço sede goinfra
Diferença Mínima	(%)
Valor Unitário	R\$ 72.558,54
Valor Total	R\$ 2.176.756,20

Descrição do item 002 Código 1066 - Serviços Técnicos Especializados, prestação de serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento ao Usuário de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC.	
Informações Adicionais INFRAESTRUTURA DE TIC - Serviços Técnicos de Operação de Infraestrutura de TIC, com aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).	
Período (Meses)	30
Quantidade	1
Unidade	servico (s)
Participação	Ampla Participação
Local de Entrega	endereço sede goinfra
Diferença Mínima	(%)
Valor Unitário	R\$ 284.551,76
Valor Total	R\$ 8.536.552,80

Tabela 01 - Descrição do Serviço e Estimativa de Custo

ITEM	SERVIÇO	UNIDADE DE SERVIÇO ESPECIALIZADO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE (MÊS)	VALOR UNITÁRIO ESTIMADO	VALOR ESTIMADO POR ANO	VALOR ESTIMADO POR 30 MESES
1	Serviços Técnicos de Atendimento a Usuários de TIC, com aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviços (NMS)	Central de Serviços TIC	MENSAL	30	R\$ 72.558,54	R\$ 870.702,45	R\$ 2.176.756,20
2	Serviços Técnicos de Operação deInfraestrutura de TIC, com aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS)	Infraestrutura de TIC	MENSAL	30	R\$ 284.551,76	R\$ 3.414.621,11	R\$ 8.536.552,80
VALOR TOTAL ESTIMADO POR 30 MESES							R\$ 10.713.309,00

3.2. Preço Total Estimado: não sigiloso de R\$ 10.713.309,00 (dez milhões, setecentos e treze mil, trezentos e nove reais).

3.3. O preço total estimado da contratação fundamenta-se conforme pesquisa de preços realizada em conformidade com o Decreto estadual nº 9.900, de 07 de julho de 2021.

3.4. Os preços estimados especificados neste Termo de Referência, unitários, totais e global, correspondem aos preços máximos nos quais o objeto poderá ser adjudicado. Não será admitida a adjudicação do objeto por preços (unitário e global) superiores aos especificados neste Termo de Referência.

Tópico 4 - DESCRIÇÃO DETALHADA DO OBJETO

4.1. O objeto contratado deverá atender às especificações e a descrição como um todo, abaixo apresentadas:

Prestação de Serviços - Contratação de empresa especializada na prestação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento ao Usuário de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).

4.2. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS DE TIC

4.2.1. A pretensão contratual envolve a realização de procedimento licitatório regular para seleção de empresa para a prestação de serviços técnicos continuados de suporte técnico a usuários, sustentação da infraestrutura de TIC, gerenciamento de processos de TIC, serviços especializados e implementação de melhorias contínuas para atendimento das demandas da Gerência de Tecnologia da Agência Goiana de Infraestrutura e Transportes (GETIN/GOINFRA), de acordo com as especificações constante neste Termo de Referência.

4.2.2. O objeto contempla os seguintes serviços:

4.2.2.1. Implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico remoto e presencial aos usuários de soluções de TIC em uso no órgão, na sede da GETIN/GOINFRA;

4.2.2.2. Execução de rotinas periódicas, orientações e esclarecimento de dúvidas;

4.2.2.3. Recebimento, registro, análise, diagnóstico, suporte e atendimento de solicitações de usuários, de incidentes e de problemas em todas as unidades da CONTRATANTE;

4.2.2.4. Serviço de sustentação de infraestrutura, Sistemas Operacionais e Middleware; Sustentação de Aplicações; Sistemas Gerenciadores de Bancos de Dados; Administração de Dados; Sustentação de Banco de Dados; Redes de Computadores; Conectividade e Comunicação; Armazenamento e Backup; monitoramento de serviços de TIC; execução/operação de processamentos; instalação e manutenção de equipamentos de TIC e periféricos; instalação e manutenção de rede elétrica e lógica; gerenciamento de links de dados; Gestão de Segurança da Informação; sustentação, parametrização e configuração do ecossistema ITSM e projetos e execuções que envolvam novas tecnologias; gerenciamento de processos de TIC; serviços especializados de TIC e evoluções do parque tecnológico de na GOINFRA.

4.2.3. Os serviços objetos da presente contratação têm como objetivo, manter todo o ambiente de TIC deste órgão em pleno funcionamento, mantendo os serviços disponíveis, de acordo com os parâmetros de Níveis Mínimos de Serviços Exigidos - NMSE definidos neste Termo de Referência.

4.2.4. Para atender a esse objetivo, a CONTRATADA será responsável, no mínimo a:

4.2.4.1. Realizar atendimento remoto;

4.2.4.2. Realizar atendimento presencial;

4.2.4.3. Desenvolver atividades proativas para manutenção, continuidade e evolução da infraestrutura e serviços de TIC da CONTRATADA sob sua responsabilidade;

4.2.4.4. Propor, documentar, implantar, verificar e aprimorar processos e procedimentos operacionais que garantam a eficiência, eficácia e efetividade dos serviços de TIC sob sua responsabilidade;

4.2.4.5. Realizar o levantamento e documentar os serviços de TIC existentes no ambiente da CONTRATADA, bem como propor e implantar novos serviços;

4.2.4.6. Realizar a monitoração dos níveis de serviço entregues, de acordo com parâmetros e indicadores estabelecidos na presente contratação;

4.2.4.7. Monitorar e gerenciar os ativos de TI da CONTRATANTE ao longo de seu ciclo de vida;

4.2.4.8. Gerenciar o inventário de software e hardware dos itens de configuração do parque de microinformática;

4.2.4.9. Atuar na identificação, registro e tratamento de incidentes que afetem os serviços de TIC da CONTRATADA sob sua responsabilidade;

4.2.4.10. Atuar na Identificação, registro e tratamento de incidentes de segurança que afetem os serviços de TIC da CONTRATADA sob sua responsabilidade;

4.2.4.11. Acompanhamento do nível de satisfação dos usuários sobre os serviços de TIC da CONTRATADA sob sua responsabilidade;

4.2.5. O modelo de contratação proposto é focado em resultados, onde os serviços mensais de atendimento aos usuários de TIC em todos os níveis além da operação do ambiente de TIC serão avaliados quanto à qualidade e disponibilidade dos serviços entregues, com base nos Níveis Mínimos de Serviços Exigidos – NMSE, com glosas específicas por não cumprimento dos resultados esperados ou de obrigações

4.2.6. A Central de Suporte e Serviços (Service Desk) será o canal único para se gerenciar as demandas, incidentes e demais requisições dos usuários, com grande importância estratégica para a prestação de serviços de TIC na Agência. Como ponto único de contato entre os usuários e a área de TIC da Gerência de Tecnologia da Agência Goiana de Infraestrutura e Transportes, está diretamente responsável pela melhoria contínua da percepção e satisfação dos usuários quanto à qualidade e efetividade dos serviços de TIC oferecidos pela GOINFRA.

4.2.7. É uma obrigação da contratada gerir o canal único de contato para todos os chamados relacionados a serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), garantindo um atendimento eficiente e integrado. A contratada deve implementar o redirecionamento automático dos chamados para as TI setoriais apropriadas e acompanhar os indicadores de atendimento destas.

4.2.7.1. A contratada deverá implementar e garantir o redirecionamento automático dos chamados para as TI setoriais apropriadas conforme a natureza e a complexidade do chamado.

4.2.8. O atendimento às demandas de TIC será estruturado na forma de Service Desk e o suporte técnico aos usuários deverá ser prestado nas modalidades remota e presencial.

4.2.9. O suporte, sustentação e operação dos serviços e da infraestrutura de TIC da GETIN/GOINFRA é de alta complexidade e sensibilidade, o que requer um alto nível de maturidade nos processos, com indicadores de disponibilidade que possam mensurar e garantir a qualidade do serviço prestado. Por isso, a prestação dos serviços de suporte, sustentação e operação dos serviços e da infraestrutura de TIC da GOINFRA devem adotar as melhores práticas de mercado e processos maduros, amplamente adotados na Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia da Informação - ITIL (em inglês, Information Technology Infrastructure Library) como padrão.

4.2.10. O Gerenciamento de Serviços deve assegurar o mapeamento, a coordenação e execução dos processos de gerenciamento de serviços de TIC promovendo o uso estruturado dos recursos, a manutenção da qualidade do suporte ao usuário, aos serviços de TIC da GOINFRA e à infraestrutura, visando manter a qualidade, performance e disponibilidade dos serviços, prevenir e reduzir os incidentes, identificar a causa-raiz dos problemas, controlar o fluxo de mudanças no ambiente de TIC e realizar as análises, gerando os relatórios necessários para a verificação e melhoria proativa do ambiente, bem como a efetiva solução das ocorrências.

4.2.11. O Gerenciamento de Serviços de TIC deverá implementar processos eficientes de Monitoramento e gerenciamento de evento, Gerenciamento de requisição de serviço, Gerenciamento de Incidente, Controle de mudança, Gerenciamento de problema, Gerenciamento de Conhecimento, Gerenciamento de ativo de TI, Gerenciamento do Nível de Serviço, Gerenciamento do Catálogo de Serviços, sem prejuízo de outros processos que se fizerem necessário para a prestação de serviços conforme as melhores práticas.

4.2.12. Atuará na busca de causas raiz de problemas a partir de alertas automatizados e requisições de serviço tratadas nos demais níveis a fim de minimizar o impacto provocado pelas indisponibilidades ou degradações de performance, de formas proativa e reativa.

4.2.13. Tratar as solicitações e demais chamados por intermédio de ferramenta de requisições de serviço e gestão de TIC da GOINFRA, tanto seu registro inicial, bem como qualquer interação, via ligação telefônica, e-mail, assistente virtual/chatbot, portal de serviços, aplicativo para dispositivo móvel (android e iOS). Qualquer um dos canais citados poderá ser utilizado durante as tratativas das requisições e incidentes, com seus respectivos históricos devidamente registrados na ferramenta ITSM. Ao executar as atividades, deve-se manter atualizados todos os status de alteração e registros correspondentes na ferramenta de requisições de serviço e gestão de TIC, e nas bases de conhecimentos e de configuração dos ativos de TIC.

DESCRIÇÃO GERAL DOS SERVIÇOS

4.2.14. A modalidade de prestação de serviço selecionada será de pagamento de parcelas fixas mensais. Nesse tipo de contratação proposta, com os serviços caracterizados como atividade contínua e/ou execução de processo contínuo, a CONTRATANTE realiza o pagamento por meio de valor fixo mensal, com decréscimo no pagamento no caso de não atingimento dos Níveis Mínimos de Serviços Exigidos - NMSE, dos indicadores de desempenho e de qualidade definidos.

4.2.15. Dessa forma, para os serviços de demandas contínuas, é possível verificar que esta solução privilegia a qualidade dos serviços prestados para esta natureza de serviços. O modelo está de acordo com o entendimento fixado na Súmula TCU nº 269, de que "nas contratações para a prestação de serviços de Tecnologia da Informação, a remuneração deve estar vinculada a resultados ou ao atendimento de níveis de serviço (...)". Também está de acordo com a Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023.

4.2.16. Neste modelo é criado um catálogo de serviço para os itens de serviço contínuo ou processual com os respectivos NMSEs, bem como indicadores de desempenho e qualidade, definidos em contrato, que deverão ser observados. O referido modelo não privilegia a ineficiência, uma vez que a empresa contratada buscará ser eficiente para ter seu lucro potencializado.

4.2.17. A natureza do serviço a ser contratado requer o atendimento tempestivo a demandas dos usuários dos serviços de TIC, estimadas com base em dados históricos e que podem decorrer de falhas, degradação de performance ou dúvidas quanto ao funcionamento das soluções de TIC da GOINFRA. 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 no histórico de demandas, tamanho e complexidade do ambiente e dos processos adotados pela CONTRATANTE e na disponibilidade esperada para seus serviços, de modo que os valores efetivamente pagos são calculados em função do cumprimento de metas de desempenho e qualidade associadas aos serviços conforme estabelecido no contrato.

- 4.2.18.** O método de trabalho empregado é baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define a CONTRATANTE como responsável pela gestão do contrato e pela fiscalização 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.
- 4.2.19.** Nesta forma de contratação, cada Ordem de Serviço (OS) é expedida contendo diretamente o valor nominal do preço fixo mensal contratado relativo aos serviços a serem executados para o período definido.
- 4.2.20.** Ao final do período, realiza-se a apuração dos quantitativos de chamados executados e dos indicadores de níveis de serviços previstos no contrato, bem como a verificação das possíveis retenções devidas ao desatendimento dos padrões de qualidade e as possíveis penalidades cabíveis, calculando-as sobre o valor nominal estipulado na respectiva OS.
- 4.2.21.** Por fim, os valores relativos às retenções e penalidades são descontados do valor original da OS, obtendo-se assim o valor líquido a pagar pelos serviços executados e demandados para a OS encerrada.
- 4.2.22.** 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 20000, NBR ISO/IEC 27000, CBOK e PMBoK, em suas versões atualizadas.
- 4.2.23.** Pela necessidade de documentar e manter atualizada a documentação dos serviços de TIC, dos sistemas, da infraestrutura, dos ativos de TI, das topologias físicas e lógicas da rede da CONTRATANTE, dos processos e procedimentos operacionais e dos serviços relativos ao suporte técnico aos usuários, a equipe da CONTRATADA deverá alimentar e manter a documentação das rotinas, bases de conhecimento e confecção dos relatórios técnicos e gerenciais exigidos no edital e no Termo de Referência, e outros que porventura sejam solicitados pela CONTRATANTE.
- 4.2.24.** Para execuções de tarefas, mesmo quando não estiver especificado nos requisitos de cada especialidade, deverão ser contemplados todos os processos necessários para garantir a manutenção da operacionalidade dos 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, histórico de ocorrências e operação dos serviços.
- 4.2.25.** Todas as atividades devem estar de acordo com as especificações e melhores práticas dos fabricantes dos equipamentos/software em uso na CONTRATANTE e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento; desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos e a documentação já definida pela CONTRATANTE. Toda a documentação e demais artefatos técnicos produzidos pela CONTRATADA em decorrência dos serviços e procedimentos executados passará a ser de propriedade da CONTRATANTE.
- 4.2.26.** O Suporte Técnico ao Usuário consiste no atendimento das demandas dos usuários de soluções e recursos de TIC, executados por meio de supervisão e operação de atividades de orientação, esclarecimento, investigação, definição e solução de incidentes e requisições decorrentes de serviços, hardware, software, aplicativos, sistemas corporativos, soluções de Bancos de Dados e outros produtos disponíveis na rede da GOINFRA e em seu parque tecnológico, bem como por meio da entrega de serviços constantes no catálogo de serviços aos usuários de TIC.
- 4.2.27.** Cada uma das atividades de atendimento deverá possuir um item de serviço relativo ao serviço de Service Desk e sustentação, monitoração de infraestrutura de tecnologia para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas de suporte, rotina e demanda, compreendendo atividades de suporte técnico remoto e/ou presencial de 2º e 3º níveis a usuários de soluções de TIC da CONTRATANTE, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, sustentação à infraestrutura tecnológica e gerenciamento de processos de TIC.
- 4.2.28.** A Sustentação dos serviços Infraestrutura de TIC e Banco de Dados, e Gestão de Serviços de TIC consiste na supervisão, análise e operação de recursos de infraestrutura de hardware, software e serviços, tais como redes, bancos de dados, servidores, appliances, aplicações, base de conhecimento, base de gerenciamento de itens de configuração, além de outros serviços constantes no Catálogo de Serviços de TIC constante no ANEXO I - Catálogo de Serviços.
- 4.2.29.** Deve-se garantir a disponibilidade e o retorno rápido dos recursos e sistemas de informação, a fim de preservar a continuidade da prestação de serviços informatizados por parte do órgão.
- 4.2.30.** A empresa contratada deverá executar os serviços de acordo com escopo detalhado na Tabela abaixo, as quais reunidos, serão a base do escopo do catálogo de serviços constantes no ANEXO I - Catálogo de Serviços
- 4.2.31.** A tabela abaixo mostra o Modelo de Contratação de Prestação de Serviços de TIC:

Tabela 02: Modelo de Contratação de Prestação de Serviços de TIC

ITEM DO OBJETO	GRUPO DE SERVIÇO	ID SERVIÇO	SERVIÇO	NÍVEL DE ATENDIMENTO	ID EQUIPE ESPECIALIZADA	EQUIPES ESPECIALIZADAS	PERFIL PROFISSIONAL
1	Central de Serviços de TIC	I	Atendimento ao Usuário	Nível I e II	1	Atendimento usuário	Técnico de Suporte

2	Infraestrutura de TIC	II	Operação de Infraestrutura de TIC	Nível III	2		Supervisor de Suporte
					3	Sustentação e Suporte à Rede de Computadores	Administrador de Infraestrutura de Rede Júnior/Pleno/Senior
					4	Sustentação e Suporte à Segurança da Informação; Sustentação e Serviços Técnicos de cibersegurança	Administrador de Sistemas de Segurança da Informação Sênior
					5	Sustentação e Suporte aos ambientes e serviços de Nuvem; Sustentação e Serviços Técnicos de Configuração de Ferramentas de Automação; Operação, e Monitoramento de Infraestrutura de TIC	Administrador Infraestrutura MiddleWare Junior/Pleno/Senior
					6	Sustentação e Suporte Administração Banco de Dados	Administrador de Banco de Dados (DBA) Sênior
		III	Operação dos Bancos de Dados (SGBDs)		7	Administração e suporte a Governança de Dados	Analista de BI Junior/Pleno
		IV	Operação de Infraestrutura de TIC, Operação de Dados, Visualização de Dados.		8	Administração e suporte a Governança de Dados	Engenheiro de dados Pleno
			Gestão Infraestrutura de TIC		9	Gestão de Serviços de Infaestrutura de TIC	Gerente de Infraestrutura de TIC

Tópico 5 - FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

5.1. A presente contratação de Prestação de Serviços - Prestação de Serviços - Contratação de empresa especializada na prestação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento ao Usuário de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC). está fundamentada nos termos do [ETP - Estudo Técnico Preliminar].

5.2. Em síntese, a contratação pretendida justifica-se pela necessidade de:

5.2.1 A GETIN/GOINFRA é encarregada de gerenciar os Sistemas da Agência. Para cumprir essa missão, é essencial que a GETIN/GOINFRA forneça soluções tecnológicas que garantam informações precisas, confiáveis e oportunas para a tomada de decisões, além de automatizar processos de trabalho visando a eficiência e celeridade. No entanto, a infraestrutura de TIC precisa ser adequada e segura para suportar essas soluções.

5.2.2 Além disso, a GETIN/GOINFRA requer suporte e manutenção constantes para garantir a execução regular dos serviços existentes e apoiar novos projetos, assegurando a continuidade dos processos e serviços de TIC. Devido à crescente demanda por modernização tecnológica, é necessário contratar serviços técnicos especializados para lidar com os desafios tecnológicos, garantindo a sustentação e suporte do ambiente de TIC da GETIN/GOINFRA.

5.2.3 A contratação desses serviços é fundamental para garantir a continuidade das atividades da GETIN/GOINFRA, uma vez que qualquer interrupção pode causar prejuízos significativos às operações da Agência. Esses serviços também são essenciais para o cumprimento do Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) e para promover a disponibilidade e apoio tecnológico necessários para um novo modelo de governança. Em suma, a contratação visa manter os serviços de TI disponíveis, garantir atendimento satisfatório aos usuários, e dar continuidade aos serviços após o término do contrato atual.

5.2.4 Os serviços contratados incluem gerenciamento técnico, operação e sustentação da infraestrutura de TIC, suporte aos usuários e garantia de disponibilidade dos sistemas. A ausência desses serviços pode causar impactos negativos, como interrupção na prestação de serviços, indisponibilidade nos sistemas e impossibilidade de execução de serviços essenciais da GOINFRA. Portanto, é crucial garantir a continuidade desses serviços para o bom funcionamento das atividades da GETIN/GOINFRA.

5.2.5 Maior detalhamento da justificativa e fundamentação da contratação está contido no Estudo Técnico Preliminar (Doc. Sislog nº 151949).

5.3. Em suma, a contratação visa atender a necessidade de continuidade dos serviços técnicos especializados de gerenciamento técnico, operação e sustentação de infraestrutura de TIC e atendimento aos usuários, com o intuito de:

- a. Manter os Serviços de TI sempre disponíveis para seus usuários;
- b. Prestar atendimento adequado e satisfatório aos usuários, possibilitando o pleno desenvolvimento de suas atividades;
- c. Dar continuidade a prestação do serviço após encerramento do atual Contrato nº 62/2021, celebrado com a empresa G4F Soluções Corporativas LTDA e com previsão de término em 25/06/2026 que poderá ser rescindido, assim que nova contratação for publicado no PNCP;
- d. Adequado monitoramento e suporte destinados ao ambiente tecnológico da GOINFRA, buscando prevenir e corrigir falhas para garantir a integridade das informações e a estrutura desse ambiente de proteção;
- e. Entregar serviços de TIC alinhados às necessidades de negócio da GOINFRA;
- f. Ampliar a disponibilidade dos sistemas e serviços prestados pela GOINFRA, cumprindo as metas de Níveis de Serviços pactuadas com as áreas de negócio;
- g. Aprimorar a qualidade e a percepção de entrega de valor dos serviços prestados pela Autarquia.

5.4. DIMENSIONAMENTO DAS NECESSIDADES

5.4.1. Relação entre demanda e necessidade.

5.4.1.1. O dimensionamento das necessidades foi executado na Fase de Planejamento da Contratação com a finalidade de levantar, analisar e consolidar as informações essenciais para planejar e delimitar o quantitativo e o tipo de serviços de TIC, assim como os respectivos perfis profissionais (quantitativo e qualificação) para atender as necessidades da Contratante, baseados nos levantamentos e análises realizadas e nos padrões esperados de atividades da Contratante.

5.4.1.2. O dimensionamento do volume dos serviços consiste na identificação do quantitativo de profissionais por tipo de perfil que deverá ser utilizado como referência para a estimativa do preço de referência da Contratação, a fim de promover uma estimativa para que se tenha o dimensionamento de um quantitativo referencial de profissionais adequado para a prestação dos serviços e à execução das atividades delimitadas;

5.4.1.3. Assim, a definição da volumetria dos serviços, associada aos perfis de trabalho suficientes e habilitados para a prestação destes serviços, foi consolidada baseada nas informações levantadas, nas análises realizadas e nos níveis de serviços exigidos, de forma a contemplar todos os fatores que contribuem para a eficiente prestação dos serviços contratados;

5.4.1.4. Catálogo de Serviços, conforme “ANEXO I - Catálogo de Serviços” do Termo de Referência

5.4.1.5. ATRIBUIÇÕES DAS EQUIPES ESPECIALIZADA, conforme Anexo II ATRIBUIÇÕES DAS EQUIPES ESPECIALIZADAS" do Termo de Referência.

5.4.1.6. Levantamento do Quantitativo de profissionais, conforme “ANEXO III - Quantitativo mínimo por Perfis Técnico-Profissionais” deste ETP.

5.4.1.7. Experiência Profissional, conforme “ANEXO IV - Qualificações Mínimas por Perfis Técnico-Profissionais” deste ETP.

5.4.1.8. Ademais, importante destacar que conforme “ANEXO V - Perfis com a respectiva Remuneração” deste ETP, foi feita pesquisa de mercado de salários para os perfis profissionais que serão utilizados na execução dos serviços da presente contratação;

5.4.1.9. Volumetria de Chamados, conforme “ANEXO VI - Volumetria de Chamados” deste ETP

5.4.1.10. Inventário do Ambiente Tecnológico e Serviços de TIC, conforme “ANEXO VII - Inventário do Ambiente Tecnológico e Serviços de TIC” deste ETP.

5.4.1.11. MODELO DE PROPOSTA DE PREÇO, conforme "Anexo VIII - MODELO DE PROPOSTA DE PREÇO" do Termo de Referência.

5.4.1.12. PLANILHA DE FORMAÇÃO DE CUSTO, conforme " Anexo IX - PLANILHA DE FORMAÇÃO DE CUSTO" do termo e Referência.

5.4.1.13. Local e Horário de Prestação dos Serviços;

5.4.1.14. Modelo de Execução dos Serviços;

5.4.1.15. Requisitos de Formação de Equipe; e

5.4.1.16. Níveis Mínimos de Serviços estabelecidos.

Tópico 6 - REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

6.1. O objeto da contratação deve seguir todos os requisitos e padrões regionais ou nacionalmente estabelecidos.

6.1. REQUISITOS DE NEGÓCIO

6.1.1. Deverá prover serviço de suporte técnico remoto e presencial ao usuário de Tecnologia da Informação e Comunicação, com solução de atendimento multicanal, com registro de demandas e administração da base de conhecimento na ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC da GOINFRA.

6.1.2. O atendimento multicanal deverá abranger pelo menos:

6.1.2.1. Um portal de autoatendimento de serviços;

6.1.2.2. ChatBot em aplicativo de mensagem instantânea (WhatsApp), integrado com a solução de gerenciamento de serviços de TIC, identificando o cliente e permitindo a criação, consulta e acompanhamento de seus chamados.

6.1.2.3. Atendimento via e-mail, que serão automaticamente convertidos em chamados;

6.1.3. A contratação é composta prestação de serviços técnicos de suporte técnico Nível I e II (N1 e N2) e Nível (N3) a usuários e sustentação da infraestrutura de TIC, remunerada mensalmente de acordo com o alcance de metas estabelecidas.

6.1.4. A Central de Serviços deverá atuar como ponto central de contato com os usuários, através dos registros de abertura de chamados por meios computacionais, e abrangerá todas as unidades da CONTRATANTE, conforme os critérios estabelecidos, sendo organizada em 3 (três) níveis de atendimento.

- 6.1.5.** Deverá ser provido serviço de governança de TIC, que atuará na busca de causas raiz de problemas a partir de alertas automatizados e requisições de serviço tratadas nos demais níveis a fim de minimizar o impacto provocado pelas indisponibilidades ou degradações de performance, de formas proativa e reativa;
- 6.1.6.** Deverá ser provido serviço de suporte técnico especializado aos serviços de infraestrutura de TIC, incluindo instalação e manutenção de rede lógica e elétrica, Banco de Dados, Gestão de Serviços de TIC, ativos de processamento de dados e ativos de redes de comunicação, com o atendimento dos critérios de segurança e de evolução tecnológica do parque computacional;
- 6.1.7.** Deverá ser provido serviço de suporte técnico remoto e local prioritário aos usuários de sistemas considerados críticos ou sensíveis, de acordo com as classificações de urgência e impacto;
- 6.1.8.** Deverá ser cumprido níveis mínimos de serviço e propiciar aumento da disponibilidade dos sistemas e serviços;
- 6.1.9.** Deverá colaborar técnica e operacionalmente na elaboração de normas, procedimentos, projetos e contratações na área de TIC;
- 6.1.10.** Deverá contribuir na prospecção e implementação de novas tecnologias;
- 6.1.11.** Deverá apoiar na melhoria, implantação e institucionalização dos processos de TI com base nas melhores práticas de mercado para obter maior grau de qualidade dos serviços, em alinhamento com as conformidades legais;
- 6.1.12.** Deverá apoiar na definição, implantação e institucionalização de padrões e políticas de governança de TI, colaborando com a inovação organizacional, criação de normas, diretrizes, direcionando os esforços para a melhoria dos padrões de TI;
- 6.1.13.** Deverá apoiar na elaboração, formalização e implantação de procedimentos, colaborando com a definição de estratégias para apoiar o cumprimento das metas estabelecidas em cada processo, com vistas ao alcance dos objetivos estratégicos de TI;
- 6.1.14.** Deverá apoiar na elaboração e implantação de procedimentos e formalização de processos que permitam que a TI monitore a eficiência e a eficácia dos serviços prestados;
- 6.1.15.** Deverá elaborar planos e projetos de mudanças e ações relacionadas ao restabelecimento de serviços de TIC que afetem ou possam afetar configurações, qualidade, desempenho e disponibilidade dos componentes de serviços entregues e disponibilizados aos usuários, tais como sistemas, equipamentos, documentação técnica/normativa, instalações, etc.;
- 6.1.16.** Deverá elaborar normas, monitorações de indicadores e documentação previstas no ITIL 4 ou superior;
- 6.1.17.** Deverá gerenciar a implantação, atualização e configuração dos sistemas e serviços entregues, de acordo com o nível de controle e de detalhamento de dados estabelecido, para os ambientes de homologação e de produção;
- 6.1.18.** Deverá elaborar informações e documentação sobre o escopo, objetivos, políticas, procedimentos, localização física, responsáveis técnicos/administrativos, características e atributos de cada componente de serviços disponibilizado aos usuários;
- 6.1.19.** Deverá realizar a gestão do catálogo de serviços de TIC, realizando a adição ou supressão de itens no catálogo e realizando ou modificando a sua associação com um determinado nível de serviço;
- 6.1.20.** Deverá realizar a manutenção, consolidação, parametrização e configuração da ferramenta ITSM existente no ambiente de TIC da GOINFRA;
- 6.1.21.** Deverá realizar e apresentar de forma proativa a avaliação de resultados, análise de tendências e prospecção de oportunidades e recursos para melhoria contínua no ambiente (pessoas, processos e tecnologias);
- 6.1.22.** Deverá monitorar e repassar informações sobre as condições operacionais do ambiente para os gestores de TIC do CONTRATANTE;
- 6.1.23.** Deverá propor, revisar e atualizar processos e procedimentos operacionais;
- 6.1.24.** Deverá definir e atualizar os scripts de atendimento remoto e presencial ao usuário, de forma a permitir um atendimento rápido, satisfatório e padronizado, melhorando continuamente a experiência dos usuários de serviços de TIC.
- 6.1.25.** Deverá manter atualizada e publicada a documentação da base de conhecimento e disponibilizá-la ao CONTRATANTE;
- 6.1.26.** Deverá estruturar e manter continuamente atualizada a base de conhecimento, contemplando as principais dúvidas e soluções de incidentes, com respostas e procedimentos padronizados. A base de conhecimento estará acessível para todos os usuários e para às equipes de atendimento remoto e presencial do CONTRATANTE.

- 6.1.27.** Atualizar continuamente a base de conhecimento, orientando e padronizando os procedimentos de fornecimento de informações aos usuários, em conjunto com a equipe de governança e as supervisões ou líderes técnicos.
- 6.1.28.** A CONTRATADA se responsabilizará pela gestão da qualidade e melhoria contínua dos serviços.
- 6.1.29.** Deverá manter o processo institucional na organização juntamente com o dono do processo. 6.1.30. Deverá elaborar e apresentar planos de melhoria contínua dos serviços.
- 6.1.30.** Deverá propor, elaborar, implantar, manter e atualizar, de forma continuada, fluxos e processos na ferramenta de gestão de serviços de TIC.
- 6.1.31.** Deverá prestar serviços alinhados às melhores práticas de mercado e de governo;
- 6.1.32.** Deverá implementar processos eficientes baseados nas práticas ITIL de:
- a. Monitoramento e Gerenciamento de Evento (Monitoring and Event Management);
 - b. Gerenciamento de Requisição de serviço (Service Request Management);
 - c. Gerenciamento de Incidentes (Incident Management);
 - d. Controle de mudança (Change Control);
 - e. Gerenciamento de Problemas (Problem Management);
 - f. Gerenciamento de Conhecimento (Knowledge Management);
 - g. Gerenciamento de Ativo de TI (IT Asset Management);
 - h. Gerenciamento de Liberação (Release Management);
 - i. Gerenciamento de Continuidade (IT Service Continuity Management);
 - j. Validação e Testes de Serviço (Service Validation and Testing)
 - k. Gerenciamento do Nível de Serviço (Service Level Management);
 - l. Gerenciamento do Catálogo de Serviços (Service Catalog Management); e
 - m. Gerenciamento de Projetos (Project Management).
- 6.1.33.** A lista descrita no item 6.1.33 não é exaustiva e ao longo do tempo alterações podem ocorrer, sendo possível adicionar, alterar ou remover práticas após a validação e aprovação por parte dos responsáveis pela gestão dos serviços da CONTRATANTE;
- 6.1.34.** Sob a orientação e supervisão da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá implantar e manter páginas web com indicadores, gráficos e dashboards contendo os dados referentes à verificação dos níveis mínimos de serviço e dos demais indicadores chave de desempenho (KPIs), de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência;
- 6.1.35.** Deverá apoiar a manutenção e melhoria contínua dos mecanismos de segurança da informação e performance em todos os aspectos do serviço contratado;
- 6.1.36.** Deverá prover recursos necessários ao perfeito desenvolvimento das atividades de TIC na da CONTRATANTE;
- 6.1.37.** Deverá redirecionar os chamados pertinentes aos outros grupos solucionadores, seguindo a definição operacional de serviços pré-estabelecida, analisando as regras de negócio, propondo automatização de processos, através de parametrizações dos sistemas.
- 6.1.38.** Deverá seguir todos os requisitos e padrões regionais ou nacionais estabelecidos.

6.2. REQUISITOS LEGAIS

- 6.2.1.** A CONTRATADA deverá cumprir os requisitos legais estabelecidos em contrato, bem como os requisitos técnicos descritos no Termo de Referência e seus respectivos Anexos.
- 6.2.2.** Durante a vigência contratual, a CONTRATADA deverá manter as condições e os critérios técnicos de habilitação, conforme disposição legal.
- 6.2.3.** A CONTRATADA deverá assumir a responsabilidade por todos os encargos e obrigações sociais previstas na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-las na época própria, vez que seus profissionais e prepostos não manterão qualquer vínculo empregatício com a CONTRATANTE.

6.3. REQUISITOS TECNOLÓGICOS (FUNCIONAIS E TÉCNICOS)

- 6.3.1.** Visão geral dos níveis de atendimento:
- 6.3.1.1.** O Nível I e II poderá, a critério da CONTRATANTE e em caracter excepcional, realizar os atendimentos de forma remota, sendo o seu acesso através da rede interna da GOINFRA, devendo nos demais casos realizar os atendimentos de forma presencial e deverá contar com profissionais que irão prestar suporte técnico aos usuários da CONTRATANTE.
- 6.3.1.2.** O Nível III deverá gerenciar e administrar os serviços de infraestrutura de TIC (e em caracter excepcional) Gestão de Serviços de TIC e Banco de Dados sustentando sua operação dentro dos níveis de serviço acordados e, quando necessário, apoiar na solução dos chamados em atendimento pelo Nível II.
- 6.3.1.3.** Caso sejam constatados problemas em hardwares, softwares ou serviços da CONTRATANTE, caberá à CONTRATADA realizar a abertura de chamado junto aos fornecedores e realizar o seu acompanhamento até a resolução do problema, mantendo a CONTRATANTE informada dos procedimentos adotados para resolução dos problemas.
- 6.3.1.4.** A abertura e acompanhamento de chamados referente aos links de dados instalados nas dependências da CONTRATANTE e suas unidades remotas deverão ser executados pela CONTRATADA.
- 6.3.1.5.** Os níveis de suporte deverão estar de acordo com as habilidades e capacitação de cada nível de suporte, conforme tabela abaixo:

Tabela 03: Condição de escalação de chamados

NÍVEL DE SUPORTE	GRUPO DE ATENDIMENTO	CONDIÇÃO PARA ESCALAÇÃO DE CHAMADOS
1º e 2º NIVEL	Suporte Remoto e Local, Supervisor de Suporte	Atendimento de chamados que precisem de presença física de um técnico de suporte.
3º NIVEL	Analista especializado de infraestrutura de Tecnologia	Atendimento de chamados que não possam ser realizados pela equipe do 1º e 2º nível, por demandarem conhecimentos técnicos avançados ou específicos ao ambiente indisponível.

- 6.3.2.** Demais condições na prestação dos serviços:
- 6.3.2.1.** Os serviços, objeto desta contratação, deverão ser prestados de forma continuada, executados segundo os critérios de qualidade e níveis mínimos de serviço exigidos - conforme definições previstas neste Termo de Referência e em seus Anexos. Entende-se como serviços continuados, aqueles cuja interrupção possa comprometer a continuidade das atividades da Administração e cuja necessidade de contratação deva estender-se por mais de um exercício financeiro e continuamente.
- 6.3.2.2.** A CONTRATADA poderá sugerir alterações nas metodologias, técnicas e ferramentas. As sugestões serão analisadas e poderão ser homologadas pela CONTRATANTE e incorporadas ao acervo técnico, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.
- 6.3.2.3.** O quantitativo de profissionais a serem diretamente envolvidos para prestação dos serviços deverá ser dimensionado pela CONTRATADA de forma a garantir o atendimento das demandas de acordo com os níveis mínimos de serviço exigidos, respeitado o quantitativo mínimo definido pela CONTRATANTE conforme “ANEXO III - Quantitativo mínimo por Perfis Técnico-Profissionais”.
- 6.3.2.3.1.** No "ANEXO III - Quantitativo mínimo por Perfis Técnico-Profissionais" consta uma tabela com o número mínimo de colaboradores por equipe especializada e no “ANEXO V - Perfis com a respectiva Remuneração” a remuneração mínima correspondente. Essa tabela serve para avaliar a exequibilidade da proposta comercial, fornecendo uma estimativa mínima do quantitativo de profissionais e perfis necessários em

cada equipe especializada definida neste Termo de Referência. Isso garante a manutenção do padrão mínimo de qualidade dos serviços de TIC prestados à CONTRATANTE.

6.3.2.4. Todas as competências de qualificação dos colaboradores envolvidos - como certificações profissionais, formação e experiência - estão diretamente ligados à qualidade que os serviços de TIC da CONTRATANTE exigem e devem ser prestados. Ainda, a exigência de habilidades em plataformas tecnológicas específicas leva em consideração a especificidade do ambiente computacional da CONTRATANTE, dentro de toda sua complexidade, a criticidade de equipamentos e serviços, a essencialidade de seus serviços públicos, dentre outros fatores. Portanto, as qualificações especificadas são as mínimas necessárias para atender as necessidades da CONTRATANTE dentro dos padrões de qualidade requeridos e já exigidos.

6.3.2.5. Além de seu aspecto quantitativo, os serviços de TIC devem ser prestados com qualidade, controle e melhorias constantes, por meio da implantação e aplicação continuada das melhores práticas de Gerenciamento de Serviços de TIC, com base nos processos e padrões aceitos internacionalmente e documentados em ITIL v4.

6.3.2.6. As soluções técnicas aplicadas na execução dos serviços deverão ser posteriormente analisadas e registradas, quando necessário, pela CONTRATADA na base de conhecimentos da solução de ITSM, de modo a proporcionar maior eficiência nos próximos atendimentos, com atualização e manutenção contínua de informações pertinentes às soluções de incidentes e respostas, incluindo sempre que possível às informações sobre como executar os procedimentos realizados pelo serviço, com telas explicativas e notas informativas.

6.3.2.7. Sempre que detectada a necessidade de acionamento dos fornecedores da CONTRATANTE (para equipamentos em garantia ou contrato de assistência técnica), os profissionais da empresa CONTRATADA deverão efetuar a abertura de chamado junto ao fornecedor ou garantidor e registrar as informações na solução de ITSM para o acompanhamento do andamento, encerramento e do cumprimento do SLA (acordo de nível de serviço) contratado junto ao fornecedor/garantidor, devendo a torre de serviços apropriada, e realizar o acompanhamento operacional do tratamento do chamado até sua conclusão. Deverá notificar a gestão da GOINFRA quando os atendimentos não ocorrem nos parâmetros esperados.

6.3.2.8. Deverá ser realizado o registro no CMDB de todas as modificações realizadas sobre os Itens de Configurações (ICs) tratados quando da execução dos serviços de suporte aos usuários, de operação de infraestrutura, e de implementação de serviços, bem como os seus relacionamentos, mantendo sempre atualizada a última situação da configuração desses ICs nesse banco de dados.

6.3.2.9. A CONTRATADA deverá, sempre que demandada, realizar análise e avaliação de riscos, bem como implementar os controles selecionados para tratamento de riscos, e elaborar, atualizar e exercitar os Planos de Teste de Validação (ou Planos de Recuperação de Desastre) relacionados aos ativos que sustentam os serviços de TIC.

6.3.2.10. Devido às características das atividades finalísticas da GOINFRA, eventualmente, poderá haver ocorrências de serviços técnicos que precisam ser executados fora do horário comercial. Deve haver previsão por parte da contratada da realização de atividades de manutenções preventivas, corretivas e plantões na especificação do preço fixo mensal estimado para a execução dos serviços descritos no objeto da contratação, podendo ser distribuídas por quaisquer dos perfis descritos nos três níveis de atendimento, sem ônus adicional para o órgão. São exemplos, inclusive, de atividades que podem ser necessárias de forma excepcional: acompanhamento de fornecedores, execução de atividades de Plano de Crise e de Plano de Continuidade de Negócio. Essas atividades deverão ser solicitadas e aprovadas pela equipe de fiscalização do contrato.

6.3.2.11. Toda a operação da Central de Serviços e Operação de Infraestrutura deverá ser acompanhada pelos profissionais com perfil supervisor que deverá buscar a garantia de atendimento dos chamados registrados pelos usuários de TIC dentro dos padrões e níveis de serviços estabelecidos.

6.3.2.12 A CONTRATADA deverá acompanhar as evoluções tecnológicas da CONTRATANTE, mediante mudança, adaptação emigração de informações e substituição do uso de seus sistemas, ferramentas, Bases de dados ou qualquer outro recurso que a CONTRATANTE venha a adotar.

6.3.2.13. As solicitações expressas pela CONTRATANTE sempre serão fundamentadas nas necessidades que surgirem e sempre serão correlatas às atribuições e características de cada natureza de atividade, acompanhando as evoluções tecnológicas e contemplando a necessária adaptação às ferramentas que a CONTRATANTE venha a adotar.

6.3.3. Critérios de Supervisão das Atividades Técnicas e Definição do Preposto e do Supervisor

6.3.3.1. A CONTRATADA deverá alocar profissionais nos perfis de Supervisores, conforme quantitativo mínimo definido no “ANEXO III – Quantitativo mínimo por Perfis Técnico-Profissionais” para cumprirem as funções de Supervisão no âmbito dos Grupos das equipes especializadas. Estes profissionais deverão estar designados para as atividades de supervisão e coordenação. É de responsabilidade dos Supervisores juntamente com o Gerentes Técnicos a atuação transversal e integração entre todas as equipes, sejam elas as equipes especializadas da CONTRATADA como as equipes de servidores da CONTRATANTE e áreas negociais da CONTRATANTE. As equipes de gestão de TIC da CONTRATANTE, no que diz respeito à execução e coordenação técnica dos serviços, realizarão sua interação preferencialmente com o Supervisor e com o Preposto.

6.3.3.2. Os Supervisores não poderão acumular funções realizadas pelos demais perfis profissionais.

6.3.3.3.1. A alocação dos supervisores nos serviços listados conforme item anterior poderá ser ajustada em comum acordo entre CONTRATADA e CONTRATANTE, de modo a obter melhor distribuição das tarefas.

6.3.3.3. Os Supervisores da CONTRATADA, deverão ser alocados de forma presencial em horário comercial, e através de número telefônico quando em regime de sobreaviso, para esclarecer dúvidas e conduzir procedimentos para a solução de problemas e incidentes.

6.3.3.4. Além dos Supervisores das equipes especializadas, também cumprirá à CONTRATADA a indicação de Preposto e Supervisores responsáveis pela interação com a CONTRATANTE sob todos os aspectos de gestão administrativa e técnicos respectivamente. O Preposto e o Supervisor Técnico deverão ser notificados de toda e qualquer demanda da CONTRATANTE que necessite de atuação da CONTRATADA, inclusive no que diz respeito ao relacionamento com os Líderes Técnicos e equipes especializadas.

6.3.3.5. A CONTRATADA não poderá realizar de Supervisores sem a imediata aprovação da CONTRATANTE.

6.3.3.6. Deverá ser possível a comunicação com o Preposto e/ou Supervisores fora do horário de atendimento presencial. No caso de haver profissional da CONTRATADA prestando serviço para a CONTRATANTE em horários não úteis, também deverá ser designado o Preposto e/ou supervisor, que poderão ser acionados, ainda que remotamente, para receber determinações ou tratar questões, incidentes e problemas que sejam inadiáveis, a critério da CONTRATANTE.

6.3.3.6.1 A gestão da equipe e a definição da escala de sobreaviso são de responsabilidade da CONTRATADA, sendo que os perfis que poderão ser escalados para atuar em regime de sobreaviso são:

- I. Gerente de Serviços de TIC ou Supervisor de Atendimento;
- II. Administrador de Infraestrutura de Rede, Administrador de Sistemas de Segurança da Informação;
- III. Administrador de Banco de Dados.

6.3.3.7. Deveres e Responsabilidades Supervisor:

- I. Colaborar com o(s) Gerentes, fornecendo apoio operacional e liderança junto às equipes especializadas.
- II. Auxiliar na distribuição de tarefas e no planejamento das atividades, de acordo com as orientações dos Gerentes.
- III. Garantir a execução eficaz das tarefas operacionais e projetos sob sua responsabilidade.
- IV. Monitorar o progresso das atividades e relatar ao Gerente de Infraestrutura sobre qualquer desvio ou impedimento.
- V. Prestar apoio ao suporte técnico e orientação às equipes especializadas, contribuindo para o desenvolvimento das habilidades e competências dos membros da equipe.
- VI. Participar ativamente das reuniões e discussões técnicas, fornecendo insights e contribuindo para a resolução de problemas.
- VII. Assegurar o cumprimento dos procedimentos e padrões estabelecidos, garantindo a qualidade e eficiência das operações.
- VIII. Colaborar com outras equipes técnicas para garantir a integração e o funcionamento harmonioso dos sistemas.
- IX. Apoiar o Gerente de Infraestrutura nas atividades de gestão e serviços de TI.
- X. Atuar em conjunto com o Gerente de Infraestrutura na execução e aprimoramento dos processos de governança e gerenciamento de serviços de TIC, participando diretamente da gestão de incidentes e problemas, da análise de indicadores (KPIs), da condução de mudanças e da promoção da melhoria contínua. É também responsabilidade do supervisor orientar a equipe na aplicação das práticas ITIL, garantir a conformidade com os procedimentos operacionais, coordenar rotinas de atendimento e colaborar com iniciativas que assegurem a qualidade e eficiência dos serviços prestados.

6.3.3.8. Agir como ponto de contato entre a equipe técnica e os gerentes, reportando sobre o andamento das atividades e necessidades operacionais.

6.3.3.9. Deveres e Responsabilidades do Preposto

6.3.3.9.1. O Preposto, preferencialmente durante o PAO, deverá ser dedicado exclusivamente ao atendimento da CONTRATANTE. Após o término do PAO, poderá atuar de forma compartilhada em outros contratos da CONTRATANTE.

6.3.3.9.2. O PREPOSTO não poderá acumular papel, cobrir requisitos de qualificação técnica ou ser substituto de profissionais, na operação técnica da prestação dos serviços contratados.

6.3.3.9.3. O Preposto poderá atuar remotamente, no entanto, deverá comparecer presencialmente às reuniões semanais ou quinzenais, bem como às reuniões extraordinárias presenciais convocadas pela CONTRATANTE, sempre que necessário.

6.3.3.9.4. O Preposto é o representante designado pela CONTRATADA junto à CONTRATANTE, atuando em conjunto com os supervisores e gerentes para assegurar a comunicação eficiente, o alinhamento das atividades e o cumprimento das obrigações contratuais. Cabe ao Preposto, em colaboração com esses perfis, responder prontamente às demandas e deliberações da CONTRATANTE, garantindo a execução adequada dos serviços.

6.3.3.9.5. O Preposto deverá estar presencialmente nas instalações da CONTRATANTE, podendo atuar remotamente em caso excepcional com decisão da CONTRATANTE.

6.3.3.9.6. O Preposto será responsável pela gestão das seguintes atividades:

I. Acompanhar a execução de todas as OS, garantindo o cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço;

II. Responder juntamente com o Supervisor, perante a CONTRATANTE, pela execução técnica das requisições, incidentes e problemas; III. Proceder o registro de atas de reunião, as quais deverão ser disponibilizadas para a CONTRATANTE sempre que solicitadas;

IV. Zelar pelo cumprimento eficaz e eficiente dos requisitos contratuais segundo as melhores práticas;

V. Participar, quando convocado pela CONTRATANTE, de reuniões de alinhamento de expectativas contratuais ou de planejamento de atividades;

VI. Elaborar, quando solicitado, minuta de Ordem de Serviço (OS), para discussão, aprovação e autorização pelos demandantes, Fiscais Técnicos e Gestor do Contrato;

VII. Responsabilizar-se juntamente com o Supervisor pelo planejamento, acompanhamento e cumprimento integral de todas as tarefas nos prazos e qualidade exigidos;

VIII. Informar à CONTRATANTE sobre problemas de qualquer natureza que possam impedir o adequado atendimento das Ordens de Serviço;

IX. Obter do Gestor do Contrato ou dos servidores por ele indicados, as assinaturas de autorização e ateste das OS a serem executadas ou concluídas, previamente a execução ou posterior a conclusão, respectivamente;

X. Atuar como representante da CONTRATADA para solução de qualquer dúvida, conflito ou desvio, em relação a questões administrativas envolvendo a prestação de serviço;

XI. Responder juntamente com o Supervisor perante a CONTRATANTE, pela execução das requisições, incidentes e problemas;

XII. Participar, sempre que solicitado, de reuniões junto à CONTRATANTE para o acompanhamento das atividades referentes às demandas em execução ou outras que se façam necessárias à boa execução do contrato;

XIII. Levar para as reuniões periódicas de acompanhamento as situações não resolvidas de gestão das demandas;

XIV. Realizar a gestão cabível à CONTRATADA, quanto aos aspectos administrativos e legais do contrato.

6.3.3.9.7. Os requisitos de qualificação profissional do preposto estão contidos no “ANEXO IV – Qualificações Mínimas por Perfis Técnico-Profissionais”

6.3.3.10. Deveres e Responsabilidades do Supervisor e Gerente de Infraestrutura:

6.3.3.10.1. O Supervisor/Gerente de Infraestrutura deverão ser dedicados/exclusivos para atender à CONTRATANTE.

6.3.3.10.2. O Supervisor/Gerente de Infraestrutura deverão estar alocados nas instalações da CONTRATANTE em dias úteis, 8h por dia em horário comercial, respeitado o intervalo para descanso obrigatório. Nos demais horários em que houver previsão de prestação de serviço, ele deverá estar acessível e disponível.

6.3.3.10.3. O Supervisor/Gerente de Infraestrutura poderão ser contatados mesmo fora do horário de expediente, sem que com isso ocorra qualquer ônus extra à CONTRATANTE.

6.3.3.11. Gerente de Infraestrutura de TIC e Atendimento:

I. Gerir e liderar a equipe técnica responsável pela infraestrutura e pelos bancos de dados, garantindo eficácia e produtividade.

II. Planejar e distribuir tarefas entre os membros da equipe de acordo com as prioridades e requisitos dos projetos e operações diárias.

III. Monitorar o progresso das tarefas e projetos, garantindo o cumprimento dos prazos e metas estabelecidos.

IV. Identificar oportunidades de melhoria na infraestrutura e nos bancos de dados e liderar a implementação de soluções inovadoras para aumentar a eficiência e a segurança.

- V. Garantir a disponibilidade contínua e o desempenho otimizado dos sistemas de infraestrutura e bancos de dados, implementando medidas preventivas e de monitoramento proativo.
- VI. Colaborar com outras equipes técnicas, como desenvolvimento de software, redes e segurança da informação, para garantir a integração e o funcionamento harmonioso dos sistemas de infraestrutura e bancos de dados.
- VII. Gerir o processo de gerenciamento de mudanças e configurações, garantindo que todas as alterações sejam adequadamente planejadas, testadas e implementadas com mínimo impacto nos serviços.
- VIII. Manter relacionamento próximo com fornecedores e parceiros de tecnologia, avaliando produtos e serviços e garantindo a conformidade com os padrões e requisitos da organização.
- IX. Participar da definição e implementação de processos de governança de TIC, alinhados com as melhores práticas do ITIL (Information Technology Infrastructure Library), para garantir a eficiência e a eficácia das operações de TIC.
- X. Realizar análises periódicas dos processos e práticas de governança de TIC, identificando áreas de melhoria e implementando ações corretivas para otimizar a eficiência e a qualidade dos serviços de TIC.
- XI. Coordenar reuniões regulares com a equipe de TIC para discutir a governança de TIC e as práticas ITIL, fornecer treinamento e orientação sobre os processos e procedimentos, e garantir a compreensão e adesão adequadas.
- XII. Gerir a gestão de incidentes e problemas, garantindo que os processos ITIL sejam seguidos para resolver incidentes de forma eficaz, minimizar impactos nos serviços de TIC e prevenir a recorrência de problemas.
- XIII. Definir e monitorar indicadores-chave de desempenho (KPIs) relacionados à governança de TIC e às práticas ITIL, avaliando regularmente o desempenho da equipe e identificando oportunidades de melhoria.
- XIV. Liderar o planejamento e a implementação de mudanças nos processos de governança de TIC e nas práticas ITIL, garantindo uma transição suave e minimizando riscos para os serviços de TIC.
- XV. Atuar como ponto de contato principal com a CONTRATANTE para questões relacionadas à governança de TIC e práticas ITIL, fornecendo relatórios, atualizações e respondendo a solicitações de informações.
- XVI. Garantia da execução eficaz dos processos de gerenciamento de serviços de TIC, incluindo entrega de serviços, suporte, gerenciamento de incidentes e problemas, entre outros, conforme as diretrizes ITIL.
- XVII. Assegurar que todos os serviços de TIC estejam em conformidade com os padrões de qualidade estabelecidos pelo CONTRATANTE e com as melhores práticas de mercado baseadas na ITIL.
- XVIII. Promover uma cultura de qualidade e melhoria contínua, incentivando a colaboração, inovação e compartilhamento de melhores práticas para aprimoramento dos serviços de TIC.
- XIX. Monitorar continuamente os processos de gerenciamento de serviços de TIC, identificando áreas de melhoria e implementando ações corretivas para otimização.
- XX. Fornecer suporte e orientação para projetos de TIC, gerenciamento de configuração e mudança, garantindo alinhamento com as práticas ITIL e os objetivos da organização.

6.3.3.11.1. Os requisitos de qualificação profissional do Gerente de Infraestrutura estão no “ANEXO IV - Qualificações Mínimas por Perfis Técnico-Profissionais”

6.3.4. Requisitos das Equipes Especializadas

6.3.4.1. Cada uma das equipes especializadas será responsável por atuar em um determinado segmento da cadeia de prestação de serviços, de acordo com a sua especialidade, de modo a garantir a integração completa entre os segmentos, o foco na qualidade do atendimento e na experiência dos usuários, observância dos níveis de serviço e desempenho estabelecidos neste Termo de Referência.

6.3.4.2. O detalhamento das atribuições das equipes especializadas estão descritas no “ANEXO II- Atribuições das Equipes Especializadas”;

6.3.4.3. Para cada uma das equipes especializadas está definido um conjunto de atividades a serem executadas, conforme será detalhado nos itens abaixo. Além das atividades próprias de cada equipe, estão definidas as seguintes atividades e atributos comuns às equipes especializadas:

6.3.4.3.1. Deverão atuar proativamente, de modo a atender os usuários e a garantir a disponibilidade e performance dos serviços de TIC sob a sua responsabilidade, dentro dos níveis de serviço acordados;

6.3.4.3.2. Deverão atuar proativamente buscando a automatização e melhoria contínua dos processos e atribuições sob sua responsabilidade, bem como a evolução do parque tecnológico da CONTRATANTE com atualizações das novas versões e implementações de novas features de softwares;

6.3.4.3.3. Deverão atender os chamados da fila sob sua responsabilidade, fazer os devidos encaminhamentos e garantir o atendimento das atividades sob a responsabilidade da CONTRATADA, dentro dos níveis de serviço acordados;

6.3.4.3.4. Deverão garantir a coordenação e a comunicação entre equipes especializadas atuando em conjunto no atendimento de todas as ocorrências sob a responsabilidade da CONTRATADA;

6.3.4.3.5. Deverão atuar em conjunto e coordenadas pelos Supervisores, reportando a incidência de problemas ou a indisponibilidade ou degradação de performance dos serviços, bem como sugestões de melhorias nos processos e ambientes sob sua responsabilidade;

6.3.4.3.6. Deverão realizar todas as atividades típicas da sua especialidade, mesmo aquelas não explicitamente relacionadas, bem como fazer todos os encaminhamentos, sugestões de melhorias e alinhamentos internos necessários para o atendimento das demandas junto às demais equipes da CONTRATADA;

6.3.4.3.7. Deverão participar de reuniões com a CONTRATANTE e com as equipes de projeto, elaborando as respectivas atas, para tratar de assuntos relativos às suas especialidades de atuação;

6.3.4.3.8. Deverão comunicar e atuar em qualquer incidente ou problema de segurança que coloque em risco as instalações, os serviços de TIC, ativos ou as informações da CONTRATANTE, bem como propor ações e contramedidas;

6.3.4.3.9. Deverão produzir e manter atualizados, relatórios técnicos sob demanda, bem como indicadores atualizados de serviço e desempenho, em plataforma web, para apoio à fiscalização de níveis de serviço, apoio à gestão dos serviços e ativos de TIC. Esses indicadores devem apresentar as informações em tempo real e por períodos a serem definidos dinamicamente pela CONTRATANTE;

6.3.4.3.10. Deverão realizar a curadoria (criar, verificar, corrigir, melhorar, documentar e manter atualizados) das Bases de conhecimento com scripts de solução de atendimentos, requisições, incidentes e problemas dentro da sua especialidade;

6.3.5. Requisitos da Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC

6.3.5.1. Para viabilizar a gestão dos serviços prestados, a Contratada deverá fornecer ferramenta de ITSM, customizada para atender as necessidades da CONTRATANTE;

6.3.5.2. A CONTRATADA fica obrigada a fornecer ferramenta de ITSM, seguindo normativas do governo, contemplando automação de processos e permitindo a gestão para suporte de TI visando o suporte a esse conceito, pelo período da vigência contratual, de acordo com todas as especificações, padrões técnicos de desempenho e qualidade estabelecidos, conforme os termos e condições estabelecidas neste Termo de Referência e em seus anexos.

6.3.5.3. A plataforma deverá disponibilizar relatórios de auditoria de consumo em tempo real e histórico permitindo o controle e a gestão do consumo dos usuários e a unidade de Gerência de Configuração.

6.3.5.4. Solução (ferramenta/serviço) que seja integrável ao ambiente tecnológico do CONTRATANTE e que permita automatizar processos de tecnologia da informação desse ambiente tecnológico - tanto os operacionais, quanto os de gestão - permitindo ampliar a capacidade produtiva e gerenciar o ambiente e os processos de forma centralizada e integrada, por intermédio do aperfeiçoamento ou implantação de fluxos de trabalho pré-definidos pelo fabricante.

6.3.5.5. Com o objetivo de adequar os processos de governança e gestão da organização aos princípios do COBIT, é fundamental que a plataforma seja única, de mesmo fabricante, integrada de forma nativa entre seus fluxos e módulos, contemplando todos os requisitos técnicos aqui solicitados (sem a necessidade de desenvolvimento e ou de qualquer integração entre outras ferramentas), permitindo relacionar serviços, processos e metodologias de TIC e de Negócio da CONTRATANTE.

6.3.5.6 A ferramenta ITSM deverá contar com recursos de Automação Robótica de Processos (RPA) e Inteligência Artificial para automação de atendimentos via chatbot, classificação automática de chamados, sugestões de solução e análise preditiva. A contratada deverá fornecer, configurar e manter essas funcionalidades, garantir suporte técnico, treinamentos e atualização contínua dos recursos de IA.

A empresa contratada deverá substituir ou providenciar a expansão ou atualização tecnológica, por sua conta, quando o desempenho da solução, funcionalidade ou confiabilidade não atender aos requisitos de demanda e operação dos serviços

6.3.6. REQUISITOS FUNCIONAIS GERAIS DA SOLUÇÃO DE ITSM

6.3.6.1. A ferramenta de ITSM, fornecida pela CONTRATADA deverá atender a todas as funcionalidades abaixo:

6.3.6.1.1. ACESSIBILIDADE;

6.3.6.1.2. DISPONIBILIDADE DE ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO;

6.3.6.1.3. SEGURANÇA;

6.3.6.1.4. REQUISITOS TÉCNICOS;

- 6.3.6.1.5. PAINÉIS GRÁFICOS;
- 6.3.6.1.6. CATÁLOGO DE SERVIÇOS LOW/CODE;
- 6.3.6.1.7. GERENCIAMENTO DE NÍVEL DE SERVIÇO; e
- 6.3.6.1.8. BASE DE CONHECIMENTO.

6.3.6.2. Os custos com fornecimento e/ou licenciamento da ferramenta de ITSM são de responsabilidade da CONTRATADA, e deverão fazer parte da composição de custos e formação de preços da proposta;

6.3.6.3. As certificações PinkVERIFY™ garantem que a ferramenta de ITSM passou por rigorosos testes de validação e compliance com a ITIL (Information Technology Infrastructure Library) e que um dos maiores especialistas mundiais no assunto, a empresa global [Pink Elephant](#), validou todas as funcionalidades da ferramenta frente aos requisitos de governança.

6.3.6.4. A ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC (ITSM), fornecida pela CONTRATADA, deverá ser certificada PinkVerify com, no mínimo, 16 (dezesesseis) processos ITIL, durante a vigência contratual, para atender os requisitos descritos neste Termo de Referência, como segue:

I. Gerenciamento do Cumprimento de Requisição;

Objetivos:

- Garantir a qualidade acordada do serviço;
- Tratar as requisições de forma eficaz, fácil e amigável;
- Manter todos os envolvidos atualizados sobre o status de cada solicitação;
- Criar e gerir metas de serviço; e
- Melhorar a precisão das estimativas de tempo e custo.

Etapas do processo:

- Aplicação do procedimento indicado pela base de erros conhecidos ou do conhecimento técnico;
- Confirmação com o solicitante da normalização do serviço ou do atendimento de sua requisição;
- Encerramento do chamado com a anuência do solicitante;
- Coleta da satisfação do solicitante sobre o tratamento dado ao seu chamado.

I. Gerenciamento de Incidentes

Objetivos:

- Restaurar o serviço ao estado operacional o mais rápido possível;
- Minimizar o impacto adverso nas operações de negócio;
- Manter os Acordos de Nível de Serviço (SLA); e
- Gerenciar as expectativas do cliente, do usuário e das partes interessadas.

Etapas do processo:

- Avaliar o incidente;
- Escalar o incidente para o nível de suporte adequado;

- Aplicar o procedimento indicado pela base de erros conhecidos ou do conhecimento técnico;
- Confirmar com o solicitante a normalização do serviço; e
- Encerrar o chamado com a anuência do solicitante.

II. Gerenciamento do Conhecimento

Objetivos:

- Melhorar o aprendizado e os resultados;
- Criar valor organizacional;
- Garantir a eficiência dos processos;
- Melhorar a atuação dos profissionais; e
- Promover a inovação.

Etapas do processo:

- Identificação do conhecimento;
- Criação do conhecimento;
- Armazenamento;
- Compartilhamento; e
- Aplicação do conhecimento.

III. Gerenciamento do Portfólio

Objetivos:

- Assegurar que os investimentos em serviços de TI estejam alinhados com os objetivos estratégicos do negócio;
- Maximizar o valor dos serviços oferecidos pela TI;
- Gerenciar os riscos associados ao portfólio de serviços;
- Definir prioridades para novos serviços e aprimoramentos; e
- Otimizar a alocação de recursos para serviços novos e existentes.

Etapas do processo:

- Identificação dos serviços propostos, ativos e retirados de operação;
- Avaliação do valor e dos riscos associados a cada serviço do portfólio;
- Priorização e tomada de decisão sobre quais serviços serão desenvolvidos ou descontinuados;
- Monitoramento e revisão contínua do portfólio de serviços; e
- Comunicação eficaz do portfólio de serviços aos stakeholders.

IV. Gerenciamento do Catálogo de Serviço

Objetivos:

- Fornecer uma visão clara e estruturada dos serviços de TI disponíveis;
- Assegurar que todas as informações sobre os serviços estejam atualizadas e acessíveis;
- Facilitar a comunicação entre TI e os clientes sobre os serviços oferecidos;
- Melhorar a transparência dos serviços e seus níveis de suporte; e
- Suportar outros processos de gerenciamento de serviços com informações precisas.

Etapas do processo:

- Identificação e categorização dos serviços disponíveis;
- Documentação detalhada dos serviços, incluindo níveis de suporte e SLAs;
- Publicação e manutenção do catálogo de serviços;
- Atualização periódica do catálogo com novas ofertas ou alterações; e
- Comunicação contínua com clientes e usuários sobre os serviços disponíveis.

V. Gerenciamento de Nível de Serviço

Objetivos:

- Garantir que os serviços de TI atendam às necessidades e expectativas dos clientes;
- Estabelecer e monitorar Acordos de Nível de Serviço (SLAs);
- Melhorar a qualidade e a previsibilidade dos serviços de TI;
- Manter uma comunicação clara entre TI e os clientes; e
- Garantir a melhoria contínua dos serviços prestados.

Etapas do processo:

- Definição e negociação dos SLAs com os clientes;
- Monitoramento contínuo do desempenho dos serviços contra os SLAs;
- Identificação e investigação de desvios nos níveis de serviço;
- Revisão periódica dos SLAs e ajustes conforme necessário; e
- Relato de desempenho e melhoria contínua dos serviços..

VI. Gerenciamento de Problema

Objetivos:

- Identificar e eliminar as causas-raiz dos incidentes recorrentes;
- Minimizar o impacto dos problemas sobre os serviços de TI;
- Propor soluções permanentes para incidentes críticos;
- Melhorar a eficiência da equipe de suporte; e
- Reduzir custos operacionais relacionados a falhas repetitivas.

Etapas do processo:

- Identificação e categorização dos problemas;
- Investigação e análise da causa-raiz dos problemas;
- Desenvolvimento de soluções definitivas ou de mitigação;
- Implementação e validação das correções propostas; e
- Revisão pós-implementação e melhoria contínua do processo.

VII. Gerenciamento de Mudança

Objetivos:

- Controlar o impacto das mudanças nos serviços de TI;
- Assegurar que todas as mudanças sejam implementadas de forma estruturada e segura;
- Reduzir riscos e interrupções associadas às mudanças;
- Melhorar a comunicação e coordenação entre as equipes; e
- Garantir conformidade com requisitos de governança e segurança.

Etapas do processo:

- Registro e categorização das solicitações de mudança;
- Avaliação do impacto, riscos e benefícios das mudanças propostas;
- Aprovação e agendamento da implementação da mudança;
- Execução da mudança de acordo com os procedimentos definidos; e
- Revisão pós-implementação para validação dos resultados.

VIII. Gerenciamento de Liberação e Implantação

Objetivos:

- Garantir que novas versões e mudanças sejam entregues de forma segura e eficiente;
- Minimizar riscos e impactos ao ambiente de produção;
- Assegurar que as implantações sigam processos padronizados e controlados;
- Prover documentação adequada para cada nova liberação; e
- Melhorar a estabilidade e confiabilidade dos serviços após a implantação.

Etapas do processo:

- Planejamento e preparação das liberações;
- Testes e validação das mudanças antes da implantação;
- Implantação controlada das novas versões no ambiente de produção;
- Monitoramento pós-implantação para identificação de falhas; e
- Documentação e comunicação das mudanças aos stakeholders.

IX. Gerenciamento de Configuração

Objetivos:

- Garantir um controle eficaz sobre os ativos e configurações dos serviços de TI;
- Fornecer informações precisas sobre a infraestrutura de TI para suporte e tomada de decisão;
- Minimizar impactos causados por mudanças não controladas na configuração dos serviços;
- Melhorar a eficiência na resolução de incidentes e problemas; e
- Garantir conformidade com requisitos regulatórios e boas práticas.

Etapas do processo:

- Identificação e registro dos itens de configuração (CIs);
- Relacionamento dos CIs para mapear dependências e impactos;
- Monitoramento e controle de mudanças nos itens de configuração;
- Auditoria e validação periódica das configurações; e
- Atualização contínua da base de dados de gerenciamento de configuração (CMDB).

X. Gerenciamento de Ativos de Serviço**Objetivos:**

- Assegurar o controle e rastreamento dos ativos de TI ao longo de seu ciclo de vida;
- Garantir que os ativos sejam utilizados de forma eficiente e econômica;
- Fornecer informações precisas sobre a propriedade e responsabilidade dos ativos;
- Reduzir riscos relacionados à perda ou uso indevido de ativos; e
- Suportar decisões estratégicas sobre aquisição, substituição e descarte de ativos.

Etapas do processo:

- Registro e categorização dos ativos de serviço;
- Monitoramento do uso e desempenho dos ativos;
- Controle de movimentação, manutenção e substituição de ativos;
- Auditorias periódicas para garantir a precisão dos registros; e
- Planejamento do ciclo de vida e descarte adequado dos ativos.

XI. Gerenciamento de Eventos**Objetivos:**

- Detectar e responder proativamente a eventos que possam impactar os serviços de TI;
- Diferenciar eventos normais de eventos que requerem ação;
- Automatizar a detecção e resposta a eventos sempre que possível;
- Reduzir o tempo de resposta a incidentes; e

- Melhorar a estabilidade e disponibilidade dos serviços.

Etapas do processo:

- Identificação e categorização dos eventos;
- Registro e correlação de eventos para análise de impacto;
- Avaliação da necessidade de ação para eventos relevantes;
- Resolução ou escalonamento conforme necessário; e
- Monitoramento contínuo para melhoria do processo.

XII. Gerenciamento de Capacidade

Objetivos:

- Garantir que a infraestrutura de TI suporte a demanda atual e futura dos serviços;
- Otimizar a utilização dos recursos disponíveis;
- Evitar degradação de desempenho devido a limitações de capacidade;
- Planejar investimentos para expansão de recursos de forma eficiente; e
- Prover dados para tomadas de decisão sobre escalabilidade e upgrades.

Etapas do processo:

- Monitoramento contínuo do uso de recursos e desempenho;
- Análise de tendências e previsões de crescimento da demanda;
- Identificação de gargalos e potenciais riscos de capacidade;
- Planejamento de ações corretivas ou preventivas; e
- Avaliação e ajustes contínuos no planejamento de capacidade.

XIII. Gerenciamento de Disponibilidade

Objetivos:

- Garantir que os serviços de TI estejam disponíveis conforme os SLAs acordados;
- Identificar e reduzir os principais fatores que impactam a disponibilidade;
- Melhorar a resiliência e confiabilidade dos serviços de TI;
- Minimizar o tempo de inatividade planejado e não planejado; e
- Implementar melhorias contínuas na disponibilidade dos serviços.

Etapas do processo:

- Monitoramento e análise dos níveis de disponibilidade dos serviços;
- Identificação de falhas e análise de impacto na disponibilidade;
- Definição de planos de melhoria e recuperação;

- Implementação de medidas preventivas para minimizar indisponibilidades; e
- Revisão contínua dos níveis de disponibilidade e adequação aos requisitos do negócio.

XIV. Gerenciamento de Continuidade de Serviços de TI

Objetivos:

- Assegurar que os serviços de TI possam ser recuperados rapidamente em caso de falha grave;
- Minimizar impactos ao negócio causados por desastres e interrupções;
- Definir estratégias de recuperação alinhadas aos requisitos do negócio;
- Garantir a realização de testes periódicos dos planos de continuidade; e
- Melhorar a resiliência da infraestrutura de TI contra falhas críticas.

Etapas do processo:

- Identificação dos serviços críticos e impactos potenciais;
- Desenvolvimento de planos de continuidade e recuperação de desastres;
- Testes regulares e validação dos planos de recuperação;
- Definição de papéis e responsabilidades em situações de crise; e
- Monitoramento e revisão contínua do plano de continuidade.

XV. Gerenciamento Financeiro

Objetivos:

- Controlar e otimizar os custos dos serviços de TI;
- Assegurar que os recursos financeiros sejam alocados de maneira eficiente;
- Fornecer transparência sobre os custos dos serviços para a alta gestão;
- Suportar decisões estratégicas de investimentos em TI; e
- Garantir conformidade com requisitos contábeis e regulatórios.

Etapas do processo:

- Planejamento e orçamento dos custos de TI;
- Monitoramento e análise dos gastos com serviços e infraestrutura;
- Definição de modelos de precificação e cobrança dos serviços;
- Controle de despesas e identificação de oportunidades de economia; e
- Revisão periódica das finanças de TI para ajuste e otimização.

I. Gerenciamento Financeiro

Objetivos:

- Controlar e otimizar os custos dos serviços de TI;
- Assegurar que os recursos financeiros sejam alocados de maneira eficiente;
- Fornecer transparência sobre os custos dos serviços para a alta gestão;
- Suportar decisões estratégicas de investimentos em TI; e
- Garantir conformidade com requisitos contábeis e regulatórios.

Etapas do processo:

- Planejamento e orçamento dos custos de TI;
- Monitoramento e análise dos gastos com serviços e infraestrutura;
- Definição de modelos de precificação e cobrança dos serviços;
- Controle de despesas e identificação de oportunidades de economia; e
- Revisão periódica das finanças de TI para ajuste e otimização.

6.3.6.5. Importante destacar que há um quantitativo mínimo de perfis profissionais previstos no “ANEXO III – Quantitativo mínimo por Perfis Técnico-Profissionais” que atuarão no Gerenciamento dos Serviços, em especial no ajuste ou customização da ferramenta de ITSM.

6.3.6.6. A ferramenta deverá ser ajustada de modo a implementar processos descritos no item 6.1.33;

6.3.6.7. Caso a ferramenta ITSM da CONTRATADA venha futuramente a ser substituída por outra solução, a CONTRATADA deverá realizar todas as customizações e parametrizações necessárias para atender os requisitos presentes neste Termo de Referência.

6.3.6.8. Todos os processos de gerenciamento de serviços de TIC implementados na ferramenta deverão estar mapeados, desenhados e mantidos atualizados utilizando as notações sBPMN mais atuais.

6.3.6.9. A CONTRATADA poderá sugerir alterações nas metodologias ou na configuração da Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM). As sugestões serão analisadas e poderão ser homologadas pela CONTRATANTE, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

6.3.6.10. Toda requisição, demanda ou chamado será aberto via Central de Serviços através da Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM) ou por telefone, resguardado à CONTRATANTE o direito de alterar esse procedimento, e deverá ser fechado logo após o atendimento. Em caso de incidentes e manutenções, os próprios técnicos da CONTRATADA poderão abrir o chamado na ferramenta ITSM.

6.3.6.11. A comunicação se dará, preferencialmente via ferramenta ITSM, e nos demais casos, via telefone, e-mail ou outro meio definido pela CONTRATANTE. Exige-se que os técnicos da CONTRATADA incluam todas as ações efetuadas em cada atendimento na ferramenta ITSM. Exige-se, também, que haja processo recorrente para criação de roteiros de atendimento a partir das soluções registradas no sistema, para casos de demandas que sejam frequentes. Assim, mantém-se a informação relevante ao atendimento disponível em sistema interno da CONTRATANTE, minimizando a dependência com a CONTRATADA.

6.3.6.12. A ferramenta deverá fornecer as evidências que comporão a memória de cálculo da medição mensal para os relatórios de fechamento baseado nas métricas contidas no **Tópico 10 - Critérios de medição e pagamento**.

6.4. REQUISITOS DA FERRAMENTA DE MONITORAMENTO DO AMBIENTE DE TI

6.4.1. A Contratada deverá prover as ferramentas de monitoramento e observabilidade, a exemplo de: Zabbix, Grafana, Prometheus implantadas para o monitoramento dos serviços e ativos de TIC, sem nenhum custo para a CONTRATANTE.

6.4.2. O uso de ferramentas de automação, operação e monitoramento de infraestrutura de TIC deverão permitir que a organização construa um ambiente de serviços de TIC mais estável e eficiente, contribuindo para a formalização de processos robustos de gerenciamento com maior valor agregado e qualidade.

6.4.3. A Contratada deverá realizar o monitoramento contínuo dos ativos TIC, responsabilidade da Área Especializada de Monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações, utilizando as ferramentas já implantadas ou outras que a Contratante venha a solicitar ou que a Contratada proponha, incluindo soluções que ofereçam diferenciais como: descoberta automática de serviços, análise em tempo real e insights baseados em inteligência artificial.

6.4.4. A Contratada deverá realizar o monitoramento contínuo dos ativos TIC, responsabilidade da Área Especializada de Monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações, utilizando as ferramentas já implantadas ou outras que a Contratante venha a solicitar ou que a Contratada proponha, incluindo soluções que ofereçam diferenciais como: descoberta automática de serviços, análise em tempo real e insights baseados em inteligência artificial.

6.4.5. Os eventuais custos de licenciamento de outra ferramenta de monitoramento, proposta pela CONTRATADA, ficarão ao encargo exclusivo da CONTRATADA.

6.4.6. A(s) ferramenta(s) em utilização deverá(ão) ser capaz(es) de monitorar todos os recursos de TIC necessários para a correta operação do ambiente, utilizando-se para isso de protocolos de monitoramento (SNMP), APIs ou de agentes dedicados em software, dependendo do caso. Além disso, a solução de monitoramento do ambiente deverá estar integrada à ferramenta de requisição de serviço, sendo capaz de reportar incidentes e realizar a sua abertura automática por meio de encaminhamento de mensagens de e-mail ou de conexão direta a webservice.

6.4.7. A solução deverá permitir a descoberta automática e visualização completa dos serviços e suas dependências, com mínima intervenção manual, proporcionando uma visão abrangente do ambiente TIC desde a camada de infraestrutura até a aplicação, o que assegura uma resposta mais ágil a problemas operacionais.

6.4.8. A solução deverá contar com monitoramento granular por transação, serviço e infraestrutura, permitindo visibilidade detalhada em tempo real desde a camada de aplicação até a infraestrutura subjacente, o que assegura a máxima performance e disponibilidade dos serviços TIC.

6.4.8.1. Indicadores de desempenho serão calculados e extraídos diretamente das ferramentas utilizadas, com capacidade avançada de análise preditiva por meio de inteligência artificial, permitindo a identificação e mitigação de falhas antes que impactem a operação.

6.4.9. Os elementos monitorados que compõem cada indicador serão determinados pela CONTRATANTE.

6.4.10. A ferramenta deverá permitir a construção avançada de indicadores compostos por múltiplos ativos ou serviços monitorados, possibilitando a criação de métricas personalizadas com base em dependências complexas entre serviços, o que proporciona insights em tempo real mais precisos e relevantes para a tomada de decisão, com visualizações gráficas intuitivas, permitindo ações proativas para a manutenção da qualidade dos serviços.

6.4.11. Os indicadores deverão estar disponíveis para a Contratante durante o período de execução mensal, permitindo a definição conjunta de ações corretivas, prevenindo impactos contratuais.

6.4.12. A CONTRATADA deverá manter, atualizar e operar a ferramenta de monitoramento e operação TIC durante a vigência contratual. Para isso, torna-se primordial que a ferramenta contratada conte com atualizações automáticas, garantindo alinhamento com as melhores práticas do setor e a evolução tecnológica contínua.

6.4.13. A ferramenta deverá manter atualizados os ativos monitorados e a capacidade exclusiva de identificar rapidamente a causa raiz de problemas através da análise automática das relações entre serviços e componentes, reduzindo o tempo médio para resolução.

6.4.14. Caso a CONTRATADA queira ofertar novas ferramentas de automação, operação e monitoramento de infraestrutura de TIC à Contratante, estas deverão ter, no mínimo, as mesmas funcionalidades das ferramentas em uso pela CONTRATANTE.

6.4.15. Ficarà a critério da CONTRATANTE a aceitação ou não da(s) ferramenta(s) ofertadas pela CONTRATADA, caso esta(s) seja (sejam) ofertada(s).

6.4.16. Caso a CONTRATANTE aceite a(s) ferramentas ofertada(s) pela CONTRATADA, a implantação desta(s) deverá(deverão) ser realizada(s) de modo a não oferecer riscos de perdas de dados e informações contidas nas bases das ferramentas em uso pela Contratante.

6.4.17. Nesse caso, a CONTRATADA deverá manter, atualizar, customizar e propor melhorias contínuas para a(s) ferramenta(s) de automação, operação e monitoramento de infraestrutura de TIC ofertada(s) e implantada(s) no ambiente da CONTRATANTE, durante a vigência contratual.

6.4.18. A utilização de ferramentas de monitoramento de infraestrutura de TIC (ITIM) deverá integrar um dos pilares na maturidade e na governança do gerenciamento de serviços de TIC, cuja seleção destas ferramentas adequadas refletem diretamente no grau de responsividade da área de TIC da organização.

6.4.19. A utilização de ferramentas de operação de infraestrutura de TIC (ITOM) deverá permitir um gerenciamento de incidentes, eventos e de capacidade mais adequado, de forma a promover informações operacionais e gerenciais que auxiliam na tomada de decisão em um ambiente de operações de TIC.

6.4.20. A utilização de automação robótica de processos (RPA) consiste em um painel de controle/orquestração, que pode ser usado para gerenciar os scripts automáticos, também chamados de robôs". A ferramenta de RPA deverá prever os principais recursos:

- a. Funcionalidades de low code para a construção de scripts de automação;
- b. Integração com aplicativos corporativos; e
- c. Orquestração e administração, incluindo configuração, monitoramento e segurança.

6.5. REQUISITOS DAS CARACTERÍSTICAS DA METODOLOGIA DE GERENCIAMENTO DE PROJETOS DE TIC

6.5.1. Os serviços de melhoria contínua serão voltados para:

6.5.1.1. Estudo, proposta e implementação de melhoria nos processos de serviços;

6.5.1.2. Implementações de novas soluções de mercado, com vistas a melhoria contínua na infraestrutura centralizada de TIC;

6.5.1.3. Atualizações tecnológicas, com vistas à adequação das soluções em produção; e

6.5.1.4. Atendimento das necessidades de negócio e apoio a governança de TIC por meio de prospecção, implementação, integração e atualização, acompanhamento e controle de novos serviços e tecnologias, sistemas de monitoramento, avaliação e pareceres de viabilidade técnica, elaboração de planos, programas e atividades de suporte a decisão da Contratante e outras correlatas.

6.5.2. Os processos de melhoria em governança de TIC terão necessariamente e previamente um fluxo de procedimentos, critérios e competências normatizadas e aprovadas pela Contratante e Contratada, em que os artefatos a serem entregues pela Contratada serão estabelecidos, caso a caso, quando da abertura da Ordem de Serviço específica/Requisição de Mudança (RDM).

6.5.3. Com a finalidade de atender as necessidades de evolução e melhoria contínua, a presente Contratação adotará o modelo de mensuração e controle das demandas estruturado pela Metodologia de Gerenciamento de Projetos em uso pela PMO da **GOINFRA**;

6.6. REQUISITOS DE PROJETO E DE IMPLEMENTAÇÃO, TÉCNICAS, MÉTODOS, FORMA DE GESTÃO, DE DOCUMENTAÇÃO, DENTRE OUTROS

6.6.1. Para execuções de tarefas, mesmo quando não especificadas nas atividades, a CONTRATADA deverá contemplar 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, migração e atualização 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.

6.6.2. A CONTRATADA deverá, na absorção das atividades, documentá-las.

6.6.3. A CONTRATADA deverá detalhar e repassar à CONTRATANTE todo o conhecimento técnico utilizado na implementação de serviços, produtos e processos, bem como da topologia física e lógica da rede da CONTRATANTE.

6.6.4. Sempre que houver alterações no ambiente, o encerramento dos serviços deverá estar acompanhado de atualização da documentação.

6.6.5. São de propriedade da CONTRATANTE, todos os produtos gerados no escopo da presente contratação, incluindo: estudos, relatórios, especificações, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, páginas web e documentação, em papel ou em qualquer forma ou mídia; em conformidade com o artigo 93 da Lei 14.133/2021, com a Lei 9.609/98 e com a Lei 9.610/98, sendo vedada qualquer apropriação e comercialização destes por parte da CONTRATADA.

6.6.6. Para garantir os direitos de propriedade intelectual, cabe à CONTRATADA:

6.6.6.1. Evitar documentos produzidos com logotipo da CONTRATADA;

6.6.6.2. Evitar sistemas com logotipo ou referências à CONTRATADA;

6.6.6.3. Proibir qualquer tipo de propaganda sem autorização prévia;

6.6.6.4. Evitar citar os contratos em palestras/apresentações.

6.6.7. A CONTRATADA se compromete, em conformidade com o artigo 93 da Lei federal nº 14.133/2021, a participar de atividades de transição contratual e a transferir para a CONTRATANTE e/ou para outra empresa por esta indicada todo o conhecimento gerado na execução dos serviços, incluindo dados, documentos e elementos de informação utilizados.

6.6.8. Com vista a mitigar riscos de descontinuidade de serviços e de dependência técnica pela CONTRATANTE, a CONTRATADA se compromete a habilitar equipe de técnicos da CONTRATANTE ou outra por ela indicada no uso das soluções desenvolvidas e implantadas no escopo desta contratação, repassando todo o conhecimento necessário para tal.

6.6.9. A CONTRATANTE poderá, a seu critério, alocar servidor(es) para acompanhar as atividades de levantamento de requisitos ou qualquer outra atividade organizacional realizada pela CONTRATADA, tendo em vista a preservação do conhecimento de negócio relativo ao serviço prestado.

6.6.10. Todo processo, serviço, base de dados, aprendizado e afins produzidos em decorrência da prestação dos serviços deverá gerar documentação técnica por parte da CONTRATADA e que será de propriedade da CONTRATANTE.

6.7. REQUISITOS DE MANUTENÇÃO DA SAÚDE OPERACIONAL E MELHORIA CONTÍNUA DOS SERVIÇOS

6.7.1. A Manutenção da Saúde Operacional (MSO) compreende a execução das atividades relacionadas à administração, ao gerenciamento, ao monitoramento, ao suporte e à operação de componentes e serviços da infraestrutura de TIC necessários ao adequado funcionamento desta infraestrutura, bem como a manutenção de sua disponibilidade dentro dos níveis exigidos pelas áreas negociais da Contratante, incluindo as atividades continuadas e rotineiras.

6.7.2. Para clarificar a compreensão, entende-se por:

6.7.2.1. Atividades continuadas - Atividades realizadas de forma contínua, sem horário determinado para o seu início ou tempo de duração. Como exemplo, podem ser citadas as atividades de monitoramento de disponibilidade de recursos computacionais ou a verificação de ocorrência de determinados eventos; e

6.7.2.2. Atividades rotineiras - Atividades que compõem a rotina da sustentação do ambiente de TIC, realizadas periodicamente, em períodos pré-definidos, com duração determinada ou estimada. Como exemplo, podem ser citadas as atividades de verificação diária dos logs de backup, realizada diariamente, no início de cada expediente e a atividade de verificação dos níveis de disponibilidade de um determinado link de comunicação, a ser realizado ao final de cada mês.

6.7.3. A presente Contratação deverá promover, de forma contínua, a manutenção da saúde operacional do ambiente de TIC da Contratante:

6.7.3.1. A melhoria contínua de serviços tem como objetivo aumentar a eficiência, melhorar a eficácia e otimizar os custos dos serviços e processos de gerenciamento de TIC, com vistas ao atendimento ao usuário final dos serviços da Contratante, seja ele interno ou público.

6.7.3.2. Para que esse processo de melhoria seja verdadeiramente contínuo e crescente, é importante considerar o tratamento efetivo da informação, a sua tradução e adequação, em forma e conteúdo, que estreite a linguagem e o foco da entrega do serviço público ao seu cidadão-usuário.

6.7.3.3. Assim, espera-se que este serviço envolva a inovação na entrega de modo que possibilite agregar, para a melhoria contínua dos serviços de TIC, o apoio as áreas finalísticas na melhor tradução de suas necessidades de negócio ao escopo da tecnologia.

6.7.3.4. Para isso, é importante que sejam aplicados métodos e metodologias ágeis, técnicas de facilitação em reuniões, organização e mapeamento de processos, adotando, portanto, um conceito novo, diferenciado, de melhoria contínua de serviços, ou seja, o fornecimento de “uma fábrica de serviços públicos digital”.

6.7.3.5. A presente Contratação deverá promover a melhoria contínua dos serviços de TIC institucionais.

6.8. REQUISITOS DE IMPLANTAÇÃO, QUE DEFINEM O PROCESSO DE DISPONIBILIZAÇÃO DA SOLUÇÃO EM AMBIENTE DE PRODUÇÃO, DENTRE OUTROS

6.8.1. O Período de Transição Operacional (PTO) terá duração de até 15 (quinze) dias corridos e compreende o período decorrido da assinatura do contrato até o efetivo início da prestação dos serviços, em que a CONTRATADA poderá realizar o levantamento do modo de execução das atividades, modelar e adequar seus processos e alinhar seus procedimentos junto à CONTRATANTE, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio.

6.8.1.1 Em outras palavras, o Período de Transição Operacional compreende o período de tempo decorrido da assinatura do CONTRATO até o efetivo início da prestação dos serviços, em que a CONTRATADA poderá realizar o levantamento do modo de execução das atividades, modelar e adequar seus processos e alinhar seus procedimentos junto à CONTRATANTE, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio.

6.8.1.2 Considerando que o efetivo início da prestação dos serviços inicia-se após o Período de Transição Operacional, a CONTRATANTE não pagará a CONTRATADA durante o PTO

6.8.2. Durante o PTO, o acesso às instalações da CONTRATANTE e demais locais de prestação de serviços será franqueado à CONTRATADA, podendo esta visitar as dependências físicas e, junto à prestadora de serviços, caso haja contrato ativo, entender, assimilar, estudar e levantar todos os pontos que julgar necessários para o início de sua operação.

6.8.3. A execução dos serviços de transição será realizada pela CONTRATADA, que fará o acompanhamento das atividades com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de direção. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados à CONTRATANTE, que colaborará com a CONTRATADA na busca da

melhor solução para o problema.

6.8.4. O processo de transição dos serviços será utilizado para que a CONTRATADA possa absorver os conhecimentos necessários para sustentação e continuidade dos serviços que ficarão sob sua responsabilidade suavizando a probabilidade de impacto sobre os serviços ou sua interrupção.

6.8.5. Para não ocorrer interrupção dos serviços prestados aos usuários da CONTRATANTE, durante o PTO deve ocorrer a configuração da Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM) por parte da CONTRATADA, tendo como requisito mínimo o gerenciamento de requisições e incidentes. Logo ao término do PTO a ferramenta ITSM deverá estar apta ao recebimento de requisições e incidentes dos usuários.

6.8.6. Com base nas informações recolhidas durante o PTO, a CONTRATADA deverá entregar o Plano de Implantação dos Serviços até 5 (cinco) dias corridos antes do início da prestação dos serviços. O plano deverá contemplar não só as atividades necessárias à consecução dos objetivos mencionados, como também análise do ambiente e os controles e tratamentos relativos a cada um dos fatores de risco identificados.

6.8.6.1. Modelo do Plano de Implantação pode encontra-se no “ANEXO XII - Plano de Implantação”.

6.8.7. O fim do PTO pode ser antecipado, caso a CONTRATADA assim o desejar e cumprir os seguintes requisitos:

6.8.7.1. Ter entregue o Plano de Implantação dos Serviços pelo menos 5 (cinco) dias corridos antes do início da prestação dos serviços;

6.8.7.2. Ter cumprido todas as exigências para o início do PAO.

6.8.8. O Período de Adaptação Operacional (PAO) da CONTRATADA terá a duração de 180 (cento e oitenta) dias corridos, contados a partir do início efetivo da prestação dos serviços. Durante este período, considerado como de estabilização, a CONTRATADA deverá proceder a todos os ajustes que se mostrarem necessários no dimensionamento e qualificação das equipes, bem como nos procedimentos adotados e demais aspectos da prestação dos serviços, de modo a assegurar o alcance das metas estabelecidas.

6.8.9. A Durante o PAO a CONTRATADA deverá planejar e executar a implantação da prestação de serviços de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência, contemplando:

I. Adaptação e configuração da Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM);

II. Adaptação à Ferramenta de Acesso Remoto, caso seja demandado pela CONTRATANTE;

III. Implantação do Circuito de Comunicação Dedicado ou VPN Site-to-Site, entre CONTRATADA e CONTRATANTE;

IV. Revisão e ajuste de todos os processos já implantados para a Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM);

V. Meios que viabilizem os acessos que venham a ser necessários a seus colaboradores remotos, respeitando as normas de segurança da CONTRATANTE e boas práticas de mercado;

VI. Serviços de monitoramento da infraestrutura de TIC da CONTRATANTE pela CONTRATADA, garantindo sua disponibilidade, inclusive de conectividade;

VII. Demais atividades definidas neste Termo de Referência a serem executadas pela CONTRATADA.

6.8.10. 60% (sessenta por cento) de colaboradores de Níveis I e II já com todos os requisitos profissionais cumpridos e, pelo menos, 50% (cinquenta por cento) dos colaboradores de cada Equipe Especializada de Nível III já com todos os requisitos profissionais cumpridos, resguardado os quantitativos mínimos de cada Equipe Especializada.

6.8.11. Ao término do PAO, todos os requisitos relacionados com a Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM) e com as funcionalidades da Central de Serviços deverão estar devidamente operacionais.

6.8.12. As metas de nível de serviço serão implementadas gradualmente durante o período de adaptação, de modo a permitir à CONTRATADA realizar a adequação progressiva de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho pleno requerido pela CONTRATANTE. Para tanto, serão consideradas as seguintes metas:

6.8.12.1. Para o 1º mês de execução contratual: 50% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas;

6.8.12.2. Para o 2º mês de execução contratual: 70% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas;

6.8.12.3. Para o 3º mês de execução contratual: 80% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas; e

6.8.12.4. A partir do 4º mês de execução contratual: 100% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas.

6.8.13. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de adaptação.

6.8.14 Uma vez que a forma de contratação não é de alocação de mão-de-obra, a quantidade de profissionais esmada deve ser entendida como o quantavo mínimo definido pelo órgão somente para a execução inicial dos serviços, durante o PAO.

6.8.15. O dimensionamento da equipe para execução adequada dos serviços, após o Período de Adaptação Operacional, será de responsabilidade da CONTRATADA, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos Níveis Mínimos de Serviço exigidos no edital.

6.8.16. A CONTRATADA deverá apresentar um Plano de Transferência de Conhecimento (PTC) 60 (sessenta) dias corridos após o fim do Período de Adaptação Operacional (PAO), que deverá conter, no mínimo:

a. Descrição dos meios empregados na construção da Base de Conhecimentos;

b. A metodologia de trabalho;

c. Os modelos de gestão, gerência, trabalho e operação geral;

d. Os documentos e os artefatos a serem gerados;

e. Os processos, cronograma e outros recursos, que deverão ser usados para garantir que a CONTRATANTE retenha o conhecimento sobre as operações e os processos de gerenciamento e operação da Infraestrutura de TIC.

6.8.17. A CONTRATADA deverá descrever, dentro do Plano de Transferência de Conhecimento (PTC), a metodologia que será utilizada para transferir conhecimento à equipe técnica da CONTRATANTE.

6.8.18. O PTC deverá ser revisado periodicamente ou quando houver alterações de grande impacto em seu conteúdo. O PTC deverá fazer parte obrigatória do planejamento da CONTRATADA para o início das atividades dos serviços de suporte à infraestrutura e suporte aos usuários.

6.8.19. Em ocorrendo nova licitação, com mudança do fornecedor dos serviços, a CONTRATADA deverá apresentar Relatório Final, contendo o PTC, e todos os demais documentos necessários para a continuidade da prestação dos serviços.

6.9. REQUISITOS DE METODOLOGIA DE TRABALHO E PADRONIZAÇÃO

6.9.1. A metodologia de trabalho será baseada no conceito de delegação de responsabilidade, sendo a CONTRATANTE responsável pela gestão e fiscalização do contrato e pelo atesto da aderência aos padrões de qualidade exigidos nos serviços entregues, e a CONTRATADA responsável pela execução operacional dos serviços dentro dos níveis de serviço acordados e gestão dos recursos humanos e físicos a seu cargo. Nesse contexto, o valor mensal a ser pago estará associado ao alcance de metas estabelecidas para a prestação do serviço.

6.9.2. A prestação do serviço será feita com base em modelo cujo pagamento será efetuado, exclusivamente, em função da efetiva execução e dos Níveis Mínimos de Serviço alcançados, auferidos por métricas especializadas de acordo com as especificidades dos serviços que compõem o objeto da contratação.

6.9.3. A natureza dos serviços requer o atendimento tempestivo às demandas dos usuários e às atividades de sustentação do ambiente de TIC, as quais, embora não podendo ser previamente planejadas por decorrerem de falhas ou de necessidades imprevisíveis quanto ao funcionamento das soluções de TIC da CONTRATANTE, podem ser estimadas com base no histórico, ambiente e número de usuários. Assim, será exigida da CONTRATADA a disponibilidade permanente de equipes qualificadas, dimensionadas de forma compatível com a demanda estimada e posteriormente verificada. Com isso, configura-se um modelo híbrido de contratação, no qual a remuneração máxima é estabelecida com base no dimensionamento do serviço, e os valores efetivamente pagos calculados em função do cumprimento de metas de desempenho e de qualidade associadas aos serviços.

6.9.4. A CONTRATANTE deseja institucionalizar, as práticas ITIL listadas no item 6.1.33, no decorrer desta contratação. Assim sendo, a CONTRATADA deverá executar os serviços dentro do escopo da contratação envolvendo atividades pontuais, para atendimento de necessidades específicas, atividades rotineiras, que devem ser executadas de maneira contínua, e atividade de continuidade da construção da base de conhecimento da CONTRATANTE, seguindo os processos, padrões e procedimentos de gestão da ITIL

6.9.5. A execução dos serviços será gerenciada pela CONTRATADA, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos Níveis Mínimos de Serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo. Os dados relativos ao registro e atendimento de demandas de usuários deverão ser mantidos atualizados em uma base de dados fornecida pela CONTRATADA, a qual será utilizada para obter informações, dados e indicadores para a emissão de relatórios gerenciais mensais e para a fiscalização do cumprimento das obrigações contratuais. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados à CONTRATANTE.

6.9.6. Os chamados para a prestação dos serviços serão feitos, preferencialmente, por intermédio de Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM) disponibilizada pela CONTRATANTE, e nos demais casos, por contato telefônico na Central de Serviços.

6.9.7. Durante a execução das tarefas, deverão ser observadas todas as boas práticas para garantir a disponibilidade dos sistemas e ambientes computacionais, a migração eficaz e transparente dos recursos, a execução de todas as análises proativas e a verificação do desempenho de todos os ativos de TIC impactados pela atividade.

6.9.8. Ao executar as atividades, a CONTRATADA deverá manter atualizados todos os registros correspondentes na Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM), e também nas Bases de conhecimentos e de configuração dos ativos de TIC.

6.9.9. Todas as atividades devem estar de acordo com as especificações e melhores práticas de gestão, assim como 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 definidos pela CONTRATANTE.

6.9.10. Os serviços deverão ser prestados tendo como referência as boas práticas nacionais e internacionais voltadas para TIC, preconizadas por modelos como ITIL ou superior e COBIT ou superior. 6.9.13. Os equipamentos (Estações de Trabalho ou Notebooks) a serem utilizados pelos colaboradores da CONTRATADA deverão atender padrões e políticas vigentes da CONTRATANTE;

6.9.11. A CONTRATADA deverá gerir de forma contínua e ininterrupta os recursos computacionais da CONTRATANTE, buscando sempre o uso eficiente e otimizado dos ativos de TIC. A CONTRATADA deve atuar também na melhoria contínua de TIC da CONTRATANTE, devendo:

6.9.12. Subsidiar a CONTRATANTE na definição de projetos de melhoria qualitativa, seja para resolução de problemas existentes, aperfeiçoamento dos serviços ou introdução de novas funcionalidades;

6.9.13. Auxiliar a análise, orientação, acompanhamento, desenvolvimento de métodos e técnicas, visando ganhos de produtividade através de racionalização, padronização, avaliação e recomendação de soluções;

6.9.14. Avaliar e recomendar à CONTRATANTE a adequação de processos que permitam a implantação dos sistemas planejados ou que proporcionem maior produtividade.

6.10. REQUISITOS DE GARANTIA E MANUTENÇÃO

6.10.1. A CONTRATADA deverá prover garantia dos serviços prestados durante toda a vigência do contrato, e em até 90 (noventa) dias após o encerramento da vigência contratual.

6.11. REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO

6.11.1. Cabe à empresa CONTRATADA manter, atualizar e prover as capacitações necessárias ao seu corpo técnico, sem quaisquer ônus à CONTRATANTE, com o objetivo de manter a qualidade e eficiência no atendimento às demandas dos usuários.

6.11.2. Os técnicos alocados deverão ser capacitados, de forma que possam atender com prontidão os chamados abertos e executar as tarefas necessárias.

6.11.3. A CONTRATADA deverá acompanhar as evoluções tecnológicas da CONTRATANTE, mediante mudança, adaptação e migração de informações e substituição do uso de seus sistemas, ferramentas, base de dados e base de conhecimento por outro que a CONTRATANTE venha a adotar, mantendo sua equipe técnica capacitada.

6.12. REQUISITOS DE CONFIDENCIALIDADE E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

6.12.1. A CONTRATADA deverá comprometer-se, por si e por seus colaboradores, a aceitar e aplicar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança, mantendo estrita conformidade com as Políticas e Normas de Tecnologia e Segurança da Informação em vigor na CONTRATANTE ou que vierem a ser estabelecidas no período de vigência contratual, bem como os normativos vigentes e as boas práticas relativas à segurança da informação, especialmente as que forem indicadas pela CONTRATANTE, e normas de sigilo fiscal, estabelecidas na Instrução Normativa nº 1.455/2020-GSE – que dispõe sobre o sigilo fiscal no âmbito da Secretaria de Estado da Economia, em todas as atividades executadas.

6.12.2. Os serviços deverão ser prestados em conformidade com leis, normas e diretrizes de Governo relacionadas à Segurança da Informação e Comunicação.

6.12.3. É de total responsabilidade da CONTRATADA qualquer ocorrência de transferência, remanejamento dos seus colaboradores envolvidos diretamente na execução dos serviços de suporte à infraestrutura. Se isto ocorrer, no entanto, a CONTRATANTE deverá ser comunicada com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis e a CONTRATADA deverá providenciar a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas,

informações e recursos da CONTRATANTE.

6.12.4. A CONTRATADA firmará por meio de Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e Respeito às Normas de Segurança da Informação, conforme Modelo no “ANEXO X - Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e Respeito às Normas de Segurança da Informação” deste TR, o compromisso de manter total sigilo e preservar a segurança das informações, assim como obterá por meio do Termo de Ciência Individual de Sigilo e Segurança da Informação, conforme modelo no “ANEXO XI - Termo de Ciência Individual de Sigilo e Segurança da Informação”, a ciência de cada colaborador a serviço da CONTRATADA que irá prestar os serviços constantes nesta contratação.

6.12.5. Todo e qualquer profissional a serviço da CONTRATADA deverá assinar termo declarando estar ciente de que a estrutura computacional da CONTRATANTE não poderá ser utilizada para fins particulares, sendo que quaisquer ações que tramitem em sua rede poderão ser auditadas.

6.12.6. Todas as informações, documentos e especificações técnicas as quais a CONTRATADA (representantes, empregados e colaboradores) tiver acesso em função da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada sua reprodução, utilização ou divulgação a terceiros, devendo esta zelar pela manutenção do sigilo absoluto do conhecimento adquirido em razão dos serviços executados, de acordo com o firmado no Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e Respeito às Normas de Segurança da Informação.

6.12.7. A CONTRATADA é integralmente responsável pela manutenção de sigilo sobre quaisquer dados e informações fornecidos pela CONTRATANTE, ou contidos em quaisquer documentos e mídias aos quais venha a ter acesso durante a etapa de repasse, de execução dos serviços e de encerramento contratual, não podendo, sob qualquer pretexto e forma, divulgá-los, reproduzi-los ou utilizá-los para fins alheios à exclusiva necessidade dos serviços contratados.

6.12.8. A CONTRATADA deve guardar sigilo sobre dados e informações obtidos em razão da execução dos serviços contratados, observando os princípios do art. 6º da Lei nº 13.709/2018 (LGPD), bem como da relação contratual mantida com a CONTRATANTE.

6.13. REQUISITOS DE EQUIPE TÉCNICA

6.13.1. Os serviços deverão ser prestados por empresa com experiência técnica comprovada, conforme critérios de habilitação, na disponibilização e sustentação de infraestrutura de sistemas informatizados e no suporte técnico a usuários e que demonstre experiência anterior em desempenhar rotinas de operação e monitoração de recursos tecnológicos de porte similar aos presentes na CONTRATANTE.

6.13.2. Os serviços deverão ser executados por profissionais qualificados, com experiência em diagnóstico proativo de problemas em ambientes complexos, e com a capacidade técnica necessária para atender à complexidade especificada no procedimento.

6.13.3. Durante a execução contratual, a CONTRATADA se obriga a manter as habilidades dos seus colaboradores diretamente envolvidos na prestação dos serviços, conforme estabelecido no “ANEXO IV - Qualificações Mínimas por Perfis Técnico-Profissionais”.

6.13.4. A comprovação dos requisitos deverá ser composta de:

6.13.4.1. A qualificação profissional mínima exigida para algumas tarefas vinculará a prestação dos respectivos serviços por profissionais que possuam qualificação adequada para a prestação dos serviços.

6.13.4.2. As certificações e as experiências poderão ser adequadas às necessidades da CONTRATANTE (por exemplo, substituir certificações Linux para certificações Microsoft), atentando-se para o nível e tempo de experiência.

6.13.4.3. Caso alguma certificação desejável tenha sido atualizada ou substituída será aceita a nova versão ou certificação.

6.13.4.4. A CONTRATADA deverá manter disponível, em seu quadro de funcionários, todos os perfis relacionados na tabela abaixo, durante toda a execução do CONTRATO.

6.13.4.5. Os diplomas de curso superior e pós-graduação devem ser devidamente registrados e fornecidos por instituição de ensino superior, reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC).

6.13.4.6. As experiências profissionais exigidas abaixo devem ser comprovadas em registros em carteira de trabalho ou declaração da empresa onde os serviços foram prestados, assinada pelo representante legal. Poderão ser aceitas outras formações e/ou períodos de experiência a depender da aprovação do gestor do contrato.

6.13.5. Todos os documentos apresentados estarão sujeitos à diligência da CONTRATANTE para fins de confirmação das informações prestadas. Caso uma certificação não seja mais válida, será aceita a nova certificação que substituiu a anterior.

6.13.6. Quando da adição de um novo colaborador da CONTRATADA para prestação dos serviços, esta deve apresentar com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, ofício com a documentação contendo os requisitos de qualificação, certificação e habilidades atendidos, conforme exigência deste Termo de Referência. Caso a CONTRATADA não apresente as comprovações no prazo especificado, ficará vetada a prestação do serviço a qual o colaborador se apresentou para atender a demanda, não suspendendo os prazos de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).

6.13.7. A CONTRATANTE poderá a qualquer momento recusar o atendimento dos serviços por colaboradores que não atendam aos requisitos mínimos especificados neste Termo de Referência.

6.14. REQUISITOS DE FORMAÇÃO DE EQUIPE TÉCNICA

6.14.1. A CONTRATADA terá prazo de 15 (quinze) dias corridos, após a Ordem de Serviço, para apresentar os profissionais conforme quantitativo mínimo descrito no “ANEXO III – Quantitativo mínimo por Perfis Técnico-Profissionais.”

6.14.2. Os profissionais da CONTRATADA a serem envolvidos nos serviços objetos deste TERMO DE REFERÊNCIA, deverão estar capacitados nos recursos que compõem o ambiente computacional, conforme discriminado no ANEXO VII - Inventário do Ambiente Tecnológico e Serviços de TIC.

6.14.3. O perfil profissional dos recursos alocados pela CONTRATADA deverá respeitar os requisitos mínimos constantes no "ANEXO IV - Qualificações Mínimas por Perfis Técnico-Profissionais”.

6.14.4. O quantitativo mínimo de cada perfil profissional deverá respeitar as quantidades descritas no "ANEXO III – Quantitativo mínimo por Perfis Técnico-Profissionais”, durante o PAO.

6.14.5. Para efeito de atendimento das quantidades mínimas, cada profissional deverá ser contabilizado apenas em uma equipe.

6.14.6. Uma vez que a forma de contratação não é de alocação de mão de obra exclusiva, a quantidade de profissionais estimada deve respeitar o disposto no item 6.8.14.

6.14.7. Para viabilizar a fiscalização pela CONTRATANTE, as contratações e demissões ocorridas no âmbito do contrato deverão ser informadas de imediato para fins de atualização dos controles, em especial para providências imediatas de concessão e revogação de acessos. Além disso, quando da substituição dos profissionais, a CONTRATADA deverá observar os requisitos de qualificação previstos para cada serviço e deverá encaminhar à CONTRATANTE a documentação que comprove o atendimento a tais requisitos, em atendimento ao item 6.13.3 do TR.

6.14.7.1 As solicitações atendidas por profissionais que eventualmente não possuam as qualificações exigidas, serão consideradas “não resolvidas” e permanecerão pendentes para fins de apuração do nível de serviço.

6.14.8. O dimensionamento da quantidade mínima de profissionais deverá garantir o adequado funcionamento da área de TIC e os níveis de serviços acordados, prevendo a sazonalidade de ocorrências, reagindo rapidamente a quaisquer eventos, principalmente os potencialmente prejudiciais que demandam reação imediata.

6.14.9. Os dados utilizados para o dimensionamento das equipes de atendimento deverão ser apresentados à CONTRATANTE sempre que forem realizadas alterações nesse dimensionamento. Cabe ressaltar que eventual redução no quantitativo das equipes, deverá ser precedida pela implementação de planos de melhoria dos serviços e pela apresentação de cálculos estatísticos sobre a variação das demandas e respectivos tempos de atendimento, que demonstrem ter havido otimização de desempenho que justifique tal redução, sem impacto para a qualidade dos serviços devendo ser devidamente aprovados pela CONTRATANTE.

6.14.10. Para cada profissional alocado nos serviços escopo desta contratação, a CONTRATADA deverá encaminhar documentos comprobatórios de qualificação.

6.14.11. A substituição de profissionais deverá ser realizada pela CONTRATADA num prazo máximo de 10 (dez) dias úteis a contar da data de solicitação da CONTRATANTE ou do desligamento do colaborador.

6.14.12. Do início da execução do contrato, sempre que houver alteração do quadro de pessoal alocado na prestação dos serviços ou quando solicitado, a CONTRATADA deverá encaminhar carta de apresentação contendo os dados pessoais e informações quanto à habilitação e qualificação profissional dos funcionários.

6.14.13. Todos os profissionais envolvidos na execução dos serviços deverão assinar Termo de Ciência Individual de Sigilo e Segurança da Informação, conforme modelo no “ANEXO XI - Termo de Ciência Individual de Sigilo e Segurança da Informação” deste TR.

6.14.14 A CONTRATADA deverá manter um repositório acessível à CONTRATANTE com informações do currículo profissional e respectivas evidências de qualificação mínima para cada perfil profissional descritas no "ANEXO IV - Qualificações Mínimas por Perfis Técnico-Profissionais”.

6.15. GARANTIA DA CONTRATAÇÃO

6.15.1. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os incisos I, II e III, do §1º, do art. 96, da Lei Federal nº 14.133 de abril de 2021, no percentual e condições descritas nas cláusulas do contrato.

6.15.2. Em caso de opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária deverá apresentá-lo, no máximo de 30, correspondente ao prazo de assinatura do contrato.

6.15.3. A garantia, nas modalidades caução e fiança bancária, deverá ser prestada em até 10 (dez) dias úteis após a assinatura do contrato.

6.15.4. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à garantia da contratação.

6.15.5. Será exigida garantia de execução contratual, conforme a seguir:

6.15.6. A ADJUDICATÁRIA prestará garantia no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor da contratação, que será liberada de acordo com as condições previstas neste termo, desde que cumpridas as obrigações contratuais.

6.15.7. Caberá à CONTRATADA optar por uma das seguintes modalidades de garantia:

a. Caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados por seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Economia;

b. Seguro-garantia;

c. Fiança bancária emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil.

d. Título de capitalização.

6.16. As garantias deverão ser cumpridas no prazo de 10 (dez) dias corridos após a assinatura do contrato.

6.17. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da CONTRATANTE, preferencialmente na Caixa Econômica Federal ou outra instituição filiada ao Banco Central do Brasil, com correção monetária, em favor da mesma.

6.18. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser readequada ou renovada nas mesmas condições.

6.19. 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 máximo de 10 (dez) dias corridos após ser notificada.

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

6.21. A garantia prestada pela CONTRATADA será liberada ou restituída após a execução do contrato e, quando em dinheiro, atualizada monetariamente, nos termos da legislação vigente.

Obrigações pertinentes à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)

6.22. As partes se comprometem a observar integralmente a Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e demais normas aplicáveis em razão da licitação ou da contratação, a partir da apresentação da proposta no certame, respeitando estritamente as orientações, políticas internas e diretrizes estabelecidas pela Contratante.

6.23. A Contratada deverá atuar como Operadora dos dados pessoais (art. 5º, VII, LGPD), sob as ordens da contratante, que será a Controladora (art. 5º, VI, LGPD).

6.24. A Contratada deverá cumprir rigorosamente todas as políticas internas da Contratante relativas à segurança da informação, uso de sistemas, privacidade e proteção de dados pessoais;

6.25. É dever do Contratado garantir que seus empregados, prepostos e colaboradores estejam devidamente capacitados e cientes de suas obrigações de privacidade e proteção de dados pessoais;

6.26. É obrigação da Contratada assegurar que seus prepostos e colaboradores designados para atuar nas instalações da Contratante estejam formalmente comprometidos com o sigilo e a confidencialidade das informações tratadas, garantindo que tal obrigação seja observada mesmo após o encerramento da vigência contratual.

6.27. A contratada assegurará que seus prepostos e colaboradores não irão copiar, transferir, extrair, transmitir ou armazenar dados pessoais em meios próprios ou externos aos sistemas da Contratante, salvo mediante autorização expressa e formal.

6.28. É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.

6.29. A Contratada informará imediatamente a Contratante sobre qualquer incidente de segurança envolvendo dados pessoais, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas da ciência;

6.30. A Contratada deverá cooperar com a Contratante no atendimento a solicitações de titulares de dados pessoais, bem como em eventuais auditorias e fiscalizações;

6.31. Terminado o tratamento dos dados nos termos do art. 15 da LGPD, é dever do Contratado devolver todos os dados pessoais tratados no âmbito do contrato, em formato estruturado e interoperável ou eliminar de forma segura todos os dados pessoais a que tiver acesso, apresentando declaração formal de eliminação, salvo se houver obrigação legal ou regulatória que justifique a conservação.

6.32. Ao término do contrato, a Contratada deverá assegurar que seus colaboradores não retenham qualquer informação, acesso ou cópia de dados pessoais ou sistemas da Contratante.

6.33. A Contratante poderá, a qualquer tempo, fiscalizar o cumprimento das obrigações relacionadas à privacidade e proteção de dados pessoais, inclusive mediante inspeções nas dependências da Contratada ou dos profissionais alocados.

6.34. O presente instrumento está sujeito a ser alterado nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados pessoais, quando indicado pela autoridade competente, em especial a ANPD, por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD.

6.35. Sem prejuízo das cláusulas relativas à proteção de dados pessoais e privacidade previstas neste Termo de Referência, a Contratante poderá, quando da formalização do contrato, incluir cláusulas adicionais que julgar necessárias para assegurar a conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD) e demais normas aplicáveis, bem como para atender às suas políticas internas de segurança da informação, privacidade e proteção de dados pessoais.

6.36. O descumprimento das obrigações de privacidade e proteção de dados pessoais poderá ensejar a rescisão contratual por justo motivo, sem prejuízo da aplicação de penalidades contratuais e legais.

7.1. CONSTITUEM OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

7.1.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua Proposta;

7.1.2. Nomear gestor e fiscais para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato;

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

7.1.4. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação;

7.1.5. Permitir ao pessoal técnico da CONTRATADA, desde que identificado e incluído na relação de técnicos autorizados, o acesso às dependências da CONTRATANTE, respeitadas as normas de segurança vigentes. Esses profissionais ficarão sujeitos a todas as normas internas da CONTRATANTE, principalmente as de segurança, inclusive àquelas referentes à identificação, trajes, trânsito e permanência em suas dependências;

7.1.6. Autorizar acesso à CONTRATADA via rede VPN ou outro meio fornecido pela CONTRATANTE, no ambiente acertado entre as partes quando do início do contrato, disponibilizando-o sempre que houver demandas para execução fora do ambiente da CONTRATANTE;

7.1.7. Notificar a CONTRATADA quanto a defeitos ou irregularidades verificadas na execução dos serviços objeto da contratação, bem como quanto a qualquer ocorrência relativa ao comportamento de seus técnicos, quando em atendimento, que venha a ser considerado prejudicial ou inconveniente para a CONTRATANTE, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas;

7.1.8. Comunicar à CONTRATADA a necessidade de substituição de qualquer profissional que seja considerado inadequado para o exercício da função;

7.1.9. Efetuar os pagamentos devidos à CONTRATADA, na forma convencionada, dentro do prazo previsto, desde que atendidas as formalidades necessárias, após a aceitação dos serviços faturados;

7.1.10. Verificar as regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias da CONTRATADA, conforme determina a lei, antes de efetuar o pagamento devido;

7.1.11. Promover a fiscalização do contrato, sob os aspectos quantitativos e qualitativos, anotando em registro próprio as falhas detectadas e exigindo as medidas corretivas necessárias, bem como acompanhar o desenvolvimento do contrato, conferir os serviços executados e atestar os documentos fiscais pertinentes, podendo ainda sustar, recusar, mandar fazer ou desfazer qualquer procedimento que não esteja de acordo com os termos contratuais;

7.1.12. Comunicar tempestivamente à CONTRATADA as possíveis irregularidades detectadas na execução dos serviços;

7.1.13. Assistir e homologar serviços prestados, quando os mesmos estiverem de acordo com o especificado;

7.1.14. Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da Solução de Tecnologia da Informação sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, pertençam à CONTRATANTE;

7.1.15. Rejeitar, no todo ou em parte, serviços prestados em desacordo com o escopo e especificações técnicas;

- 7.1.16.** Aplicar as glosas previstas para o(s) caso(s) de não cumprimento de cláusulas contratuais ou, caso haja justificativas, por parte da CONTRATADA para o não cumprimento das obrigações, avaliar e considerar tais justificativas;
- 7.1.17.** Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis para o caso de não cumprimento de cláusulas contratuais, ou aceitar as justificativas apresentadas pela CONTRATADA;
- 7.1.18.** Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à CONTRATADA de acordo com a forma e prazo estabelecidos, exigindo a apresentação de relatórios de execução dos serviços/medições, quando for o caso, notas fiscais/faturas;
- 7.1.19.** Emitir e encaminhar Termo de Recebimento Provisório após a comunicação de entrega emitida pela CONTRATADA, e conferência de conclusão de cada etapa prevista no contrato;
- 7.1.20.** Emitir e encaminhar Termo de Recebimento Definitivo após conclusão de entregas pela CONTRATADA;
- 7.1.21.** Conferir toda a documentação técnica gerada e apresentada durante a execução dos serviços, efetuando o seu atesto quando esta estiver em conformidade com os padrões de informação e qualidade exigidos;
- 7.1.22.** A CONTRATADA não poderá repassar a terceiros, em nenhuma hipótese, os códigos-fontes, bem como qualquer informação sobre a arquitetura, documentação, assim como dados trafegados no sistema, dos produtos desenvolvidos e entregues, ficando responsável juntamente com a CONTRATANTE por manter a integridade dos dados e códigos durante a execução das atividades e também em período posterior ao término da execução dos produtos;
- 7.1.23.** Comunicar à CONTRATADA as eventuais modificações no ambiente computacional da CONTRATANTE, e estipular prazos para que a prestação de serviços se adeque à nova infraestrutura;
- 7.1.24.** Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes solicitados pelo Preposto da CONTRATADA;
- 7.1.25.** Fiscalizar o cumprimento dos requisitos de qualificação profissional exigidos nas especificações técnicas, solicitando à CONTRATADA, sempre que necessário, a comprovação do atendimento a tais requisitos e adotando as medidas necessárias em caso de não atendimento;
- 7.1.26.** Notificar a CONTRATADA por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção;
- 7.1.27.** Exigir o imediato afastamento de qualquer colaborador, Supervisor ou Preposto da CONTRATADA que não preencha os requisitos de vida pregressa exigidos pela CONTRATANTE, que embarace a fiscalização ou, ainda, que se conduza de modo inconveniente ou incompatível com o exercício das funções que lhe forem atribuídas;
- 7.1.28.** Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;
- 7.1.29.** Pagar à CONTRATADA o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência;
- 7.1.30.** Não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA, salvo no que se tratar de condutas de insubordinação dos colaboradores no âmbito da CONTRATANTE que necessitem de imediata intervenção, onde deverá ser reportado imediatamente ao Preposto da CONTRATADA.
- 7.1.31.** Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento;
- 7.1.32.** Cientificar o responsável para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento das obrigações pela CONTRATADA;
- 7.1.33.** Arquivar, entre outros documentos, projetos, "as built", especificações técnicas, orçamentos, termos de recebimento, contratos e aditamentos, relatórios de inspeções técnicas após o recebimento do serviço e notificações expedidas.

7.2. CONSTITUEM OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 7.2.1.** A CONTRATADA obriga-se a cumprir fielmente as condições e exigências contidas no instrumento contratual, as obrigações técnicas descritas no Termo de Referência e em seus respectivos Anexos, e, ainda, a:
- 7.2.2.** Executar os serviços conforme especificações do Termo de Referência e de sua Proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer equipamentos, ferramentas e utensílios necessários.
- 7.2.2.1** Com relação a ferramentas e utensílios necessários para o perfil de Técnico de Suporte e Cabeamento lógico deverão ser fornecidos pela CONTRATADA aos colaboradores. Localizador e Testador Cabo de Rede, Alicates desencapador de fios e cabos de rede, Alicates Crimpador, Alicates de Inserção (Punch Down), Estojo com Alça de Fácil Transporte, Alicates de corte, Alicates universal, Multímetro Digital, Conjunto Chaves de fenda e

Conjunto Chaves Phillips e outras necessárias a execução das tarefas.

7.2.3. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo Fiscal do Contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou das ferramentas empregadas;

7.2.4. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com os artigos 14 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar da garantia, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos;

7.2.5. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações definidas no Termo de Referência;

7.2.6. Apresentar os empregados identificados por meio de crachá, além de provê-los com os Equipamentos de Proteção Individual - EPI, quando for o caso;

7.2.7. Propiciar todos os meios e facilidades necessários à fiscalização da Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação pela CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcialmente, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;

7.2.8. Apresentar à CONTRATANTE, a relação nominal dos empregados que adentrarão o órgão para a execução do serviço;

7.2.9. Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfira responsabilidade à CONTRATANTE;

7.2.10. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da CONTRATANTE;

7.2.11. Acatar as normas e diretrizes estabelecidas pela CONTRATANTE, para execução dos serviços objeto desta contratação;

7.2.12. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a CONTRATADA relatar à CONTRATANTE toda e qualquer ocorrência nesse sentido, a fim de evitar desvio de função;

7.2.13. Relatar à CONTRATANTE toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços;

7.2.14. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de 16 (dezesseis) anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de 14 (quatorze) anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

7.2.15. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

7.2.16. Atender às solicitações da CONTRATANTE quanto à substituição dos colaboradores, no prazo fixado pelo Fiscal do Contrato, nos casos em que ficar constatado descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço, conforme descrito no Termo de Referência;

7.2.17. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

7.2.18. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua Proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos;

7.2.19. Subsidiar a CONTRATANTE na definição de projetos de melhoria qualitativa de serviços para resolução de problemas existentes, aperfeiçoamento dos serviços ou introdução de novas funcionalidades;

7.2.20. Emitir pareceres técnicos relacionados a qualquer solução de infraestrutura de TIC, inclusive para auxiliar a contratante em processos de aquisições e fiscalizações em unidades geridas por terceiros.

7.2.21. Sempre que solicitado, elaborar especificações técnicas relacionadas a qualquer solução de infraestrutura de TIC, seja hardware, software, appliance, etc; **7.2.22.** Sempre que solicitado, realizar atividades ou vistoria em qualquer unidade do Governo do Estado de Goiás. ;

7.2.22. Auxiliar a análise, orientação, acompanhamento, desenvolvimento e implantação de métodos, técnicas e tecnologias visando ganhos de produtividade através de racionalização, padronização, avaliação e recomendação de soluções tecnológicas;

7.2.23. Implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente das tarefas demandadas, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem as dependências da CONTRATANTE;

7.2.24. Apoiar e auxiliar a equipe técnica da CONTRATANTE no desenvolvimento de atividades de organização de processos de implantação das disciplinas ITIL relacionadas ao Termo de Referência, como:

- 7.2.24.1.** Mapeamento e desenho de processos, definição e implantação de indicadores de desempenho e de sistemas da qualidade, utilizando-se de metodologias adotadas pela CONTRATANTE, bem como das tecnologias e ferramentas disponíveis no ambiente operacional existente;
- 7.2.24.2.** Planejamento, capacidade e operação de rede, elaboração de normas para uso das redes em ambientes operacionais adotados pela CONTRATANTE, definição de políticas para plano de contingência e de segurança, definição de normas para controle de acesso, de auditoria dos softwares básicos, bem como das tecnologias e ferramentas disponíveis no ambiente existente;
- 7.2.24.3.** Elaboração e ajustes de modelos apropriados para cada tipo de documentação, relatórios técnicos e para divulgação dos processos técnico-operacionais. 7.2.26. Executar os serviços nas formas e em prazos não superiores aos máximos estipulados no Termo de Referência e em seus Anexos;
- 7.2.25.** Alocar os profissionais necessários à realização dos serviços de acordo com a qualificação mínima prevista nas especificações técnicas, segundo os perfis indicados;
- 7.2.26.** Indicar e manter Preposto(s), Supervisores e Gerente(es) Técnico(s) nos locais de prestação dos serviços, aceito pela Administração e sem ônus à CONTRATANTE, para representar a CONTRATADA e responder pela fiel execução do contrato;
- 7.2.27.** A CONTRATADA deve se preocupar em manter os colaboradores habilitados e qualificados;
- 7.2.28.** Detalhar e repassar à CONTRATANTE, conforme sua orientação e interesse, sem qualquer custo adicional, todo o conhecimento técnico utilizado na implementação dos serviços e produtos, segundo a cláusula de transferência de conhecimentos;
- 7.2.29.** Responsabilizar-se por todos os atos praticados por seus empregados na execução dos serviços desta contratação, inclusive daqueles relacionados ao manuseio de arquivos, sistemas e equipamentos da CONTRATANTE;
- 7.2.30.** Reportar imediatamente qualquer anormalidade, erro ou irregularidade que possa comprometer a execução dos serviços e a continuidade das atividades da CONTRATANTE;
- 7.2.31.** Receber inspeções e diligências da CONTRATANTE;
- 7.2.32.** Responder integralmente por perdas e danos que vier a causar diretamente à CONTRATANTE ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou dos seus empregados, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita;
- 7.2.33.** Submeter à prévia aprovação da CONTRATANTE toda e qualquer alteração na prestação dos serviços;
- 7.2.34.** Apresentar ao Fiscal Técnico da CONTRATANTE no prazo especificado o Relatório Geral de Faturamento, para avaliação da conformidade da prestação de serviços;
- 7.2.35.** Apresentar a nota fiscal/fatura dos serviços acompanhada de cópia do Relatório Geral de Faturamento devidamente aprovado, bem como de cópias dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo, e encaminhar para o setor competente para fins de pagamento;
- 7.2.36.** Sujeitar-se à fiscalização da CONTRATANTE, no tocante à prestação dos serviços, prestando todos os esclarecimentos solicitados e atendendo, de imediato, às reclamações fundamentadas, caso venham a ocorrer;
- 7.2.37.** Levar, imediatamente, ao conhecimento da equipe de gestão do contrato, fatos extraordinários ou anormais que ocorrerem na execução do objeto contratado;
- 7.2.38.** Ter pleno conhecimento de todas as condições e peculiaridades inerentes aos serviços a serem executados não podendo invocar posteriormente desconhecimento para cobrança de pagamentos adicionais à CONTRATANTE ou a não restação satisfatória dos serviços;
- 7.2.39.** Assinar termo de ciência das normas e sigilo das informações obtidas através da prestação de serviços à CONTRATANTE;
- 7.2.40.** Guardar inteiro sigilo dos dados processados, reconhecendo serem estes de propriedade exclusiva da CONTRATANTE, sob pena de responsabilização civil, penal e administrativa;
- 7.2.41.** Assegurar que todos os privilégios de acessos a sistemas, informações e recursos de TIC da CONTRATANTE sejam revistos, modificados ou revogados quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissionais sob sua responsabilidade, observando as políticas de segurança da informação da CONTRATANTE;
- 7.2.42.** Afastar, imediatamente, a critério da CONTRATANTE, a qualquer tempo e sem nenhum ônus adicional, qualquer profissional do seu corpo técnico cuja presença seja considerada indesejável ou inconveniente, em virtude de comportamento inadequado, negligente ou imperito, substituindo-o em um prazo máximo de 10 (dez) dias úteis;

- 7.2.43.** Designar profissionais para atuar como Preposto, Supervisores e designar os seus eventuais substitutos. O Preposto será responsável pela gestão dos aspectos administrativos, legais e técnicos do contrato, relacionando-se diretamente com a equipe de gestão do contrato da CONTRATANTE. Os Gerentes Técnicos em conjunto com os Supervisores serão responsáveis pela gestão das atividades e das áreas especializadas, trabalhando de forma transversal entre as equipes;
- 7.2.44.** O Preposto e os Supervisores poderão ser contatados pela CONTRATANTE a qualquer tempo, para tratar de assuntos relativos ao contrato ou à prestação dos serviços;
- 7.2.45.** A qualquer tempo a equipe de gestão do contrato poderá solicitar alteração na designação dos empregados da CONTRATADA escolhidos para atuar como Preposto ou Supervisor Técnico, caso não estejam desempenhando as atividades adequadamente, desde que entenda que seja benéfico ao desenvolvimento do serviço
- 7.2.46.** A CONTRATADA deverá fornecer números telefônicos ou outros meios de comunicação para contato com o Preposto, Supervisores e seus substitutos, mesmo fora do horário de expediente, sem que com isso ocorra qualquer ônus extra;
- 7.2.47.** Apresentar à CONTRATANTE, para cada profissional para execução dos serviços desta contratação, os currículos e comprovantes de formação, de capacitação e de certificação técnica, caso obrigatória, conforme previsto no Termo de Referência;
- 7.2.48.** Promover a substituição de empregado que não atenda às necessidades de realização do objeto contratado;
- 7.2.49.** Comunicar imediatamente a CONTRATANTE, a substituição de qualquer colaborador responsável por atividades na execução do objeto;
- 7.2.50.** Cumprir integralmente as especificações e prazos definidos nos chamados técnicos garantindo a qualidade dos produtos e serviços entregues;
- 7.2.51.** Solicitar autorização prévia da CONTRATANTE antes de utilizar recursos de software que necessitem de aquisição de licença de uso, ou antes de utilizar ferramentas cuja versão seja diferente daquelas previstas e em uso na CONTRATANTE;
- 7.2.52.** Admitir, administrar, coordenar e avaliar, sob sua responsabilidade, os profissionais necessários à prestação dos serviços desta contratação;
- 7.2.53.** Assumir o ônus decorrente de ações judiciais movidas por terceiros que lhe venham a ser exigidas por força da Lei, ligadas à prestação dos serviços;
- 7.2.54.** Prestar, por escrito, as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE durante todo o período de vigência do contrato;
- 7.2.55.** Assumir inteira responsabilidade técnica e administrativa sobre o objeto contratado, não podendo transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas de funcionamento dos serviços/fornecimento do objeto;
- 7.2.56.** Promover a transição contratual com transferência da base de conhecimento, da tecnologia e das técnicas empregadas, sem perda de informações, capacitando ao término do contrato, se solicitado, os servidores da CONTRATANTE ou quem por ela for indicado;
- 7.2.57.** Efetuar a transferência de conhecimento para a equipe técnica da CONTRATANTE, de todos os novos serviços e processos implantados ou modificados, mediante documentação técnica em repositório adotado para esse fim;
- 7.2.58.** Não utilizar os recursos disponibilizados pela CONTRATANTE, diretamente ou por meio de seus empregados, para realização de atividades alheias aos serviços previstos ou não englobadas na contratação;
- 7.2.59.** Fornecer, a qualquer momento, todas as informações pertinentes ao objeto que a CONTRATANTE julgar necessário conhecer ou analisar e as documentações eventualmente solicitadas, assim como todos os componentes, scripts, materiais ou produtos gerados durante a prestação dos serviços;
- 7.2.60.** Realizar todos os trabalhos sem que haja a necessidade de parada do ambiente em produção, exceto as predeterminadas e previamente acordadas com a equipe da CONTRATANTE;
- 7.2.61.** Testar todos os serviços depois de concluídos, ficando sua aceitação final dependente das características do desempenho apresentado;
- 7.2.62.** Garantir a execução dos serviços sem interrupção, substituindo, caso necessário, sem ônus para a CONTRATANTE, qualquer técnico que tenha faltado ao serviço ou que esteja em gozo de férias, auxílio-doença, auxílio maternidade ou qualquer outro benefício legal;
- 7.2.63.** Informar a CONTRATANTE, para efeito de controle de acesso às dependências do órgão e seus sítios, os nomes e demais dados de identificação dos colaboradores que farão parte da equipe técnica alocada aos serviços desta contratação, juntamente com o Termo de Ciência assinado;

- 7.2.64.** Promover a devolução de crachás e demais materiais pertencentes à CONTRATANTE, aos quais a CONTRATADA veio a ter acesso em virtude da contratação, nos casos de desligamento dos colaboradores dos quadros da CONTRATADA;
- 7.2.65.** Responsabilizar-se pela conservação dos ambientes e materiais onde desempenhe seus serviços;
- 7.2.66.** Responsabilizar-se pelo comportamento de seus profissionais quanto à postura, silêncio, organização e comunicação, visando manter um bom ambiente de trabalho;
- 7.2.67.** Responsabilizar-se pela execução dos serviços e seu acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados à CONTRATANTE;
- 7.2.68.** Implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente dos serviços, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem as dependências da CONTRATANTE;
- 7.2.69.** A CONTRATADA não poderá transferir a outrem no todo ou em parte o objeto do presente contrato;
- 7.2.70.** Acatar as determinações feitas pela equipe de gestão do contrato no que tange ao cumprimento do objeto;
- 7.2.71.** Manter o controle das ligações telefônicas interurbanas realizadas pelos seus colaboradores a partir da infraestrutura telefônica da CONTRATANTE, com finalidade de apoio e suporte para atividades e correções de serviços;
- 7.2.72.** Disponibilizar suas habilidades e capacidades técnicas à CONTRATANTE para orientação quanto à execução dos serviços, sempre que solicitado;
- 7.2.73.** Sempre que houver alterações no ambiente, o encerramento dos serviços deverá estar acompanhado da documentação atualizada;
- 7.2.74.** Alocar os colaboradores necessários para o atendimento dos chamados e atividades, para fins de cumprimento dos indicadores de desempenho estabelecidos;
- 7.2.75.** Assumir a responsabilidade pelo pagamento de eventuais multas aplicadas por quaisquer autoridades federais, estaduais e municipais, em consequência de fato a ela imputável e relacionada com a execução do objeto do contrato;
- 7.2.76.** Permitir auditoria por parte da CONTRATANTE, inclusive com a possibilidade dos atendimentos serem monitorados para a verificação de procedimentos;
- 7.2.77.** Permitir acesso aos dados registrados pela Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM) para monitoração e aferição dos atendimentos e níveis de serviço por parte da CONTRATANTE;
- 7.2.78.** Responsabilizar-se pela absorção das atividades de forma a documentá-las minuciosamente para que os repasses de informações, conhecimentos e procedimentos, no final do contrato, aconteçam de forma precisa e responsável;
- 7.2.79.** A CONTRATADA fica terminantemente proibida de utilizar qualquer servidor da CONTRATANTE para a execução dos serviços contratados, nos termos do que estabelece o art. 9º. paragrafo 1º, da Lei nº 14.133/2021, sob pena de imediata rescisão contratual;
- 7.2.80.** Documentar, manter e atualizar a documentação dos serviços de infraestrutura, a topologia física e lógica da rede, os processos e procedimentos operacionais dos serviços de infraestrutura e submeter à aprovação da CONTRATANTE;
- 7.2.81.** Disponibilizar e manter atualizada uma lista contendo os e-mails de cada empregado que preste serviço à CONTRATANTE, com a utilização de recursos próprios e independentes da infraestrutura, como uma das formas de comunicação dos mesmos com a CONTRATANTE;
- 7.2.82.** Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais das adaptações da Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM) sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato, incluindo a documentação, os modelos de dados e as Bases de dados, repassada através de meio formal, à Equipe de Gestão do Contrato;
- 7.2.83.** Arcar com as responsabilidades decorrentes do objeto desta contratação, nos termos do Código Civil, do Código de Defesa e Proteção do Consumidor, no que compatíveis com a Lei federal nº 14.133/2021;
- 7.2.84.** Emitir declaração que tem pleno conhecimento das condições necessárias para a execução dos serviços objeto desta contratação.

8.1. O objeto contratado deverá ser entregue ou prestado mediante o cumprimento das condições descritas abaixo.

8.2. Local de entrega ou prestação de serviço:

- 8.2.1.** Os serviços de atendimento presencial aos usuários de TIC deverão ser prestados nas dependências da CONTRATANTE, nos seguintes endereços:
- 8.2.1.1.** Sede da Agência Goiana de Infraestrutura e Transportes, localianda em Av. Gov. José Ludovico de Almeida, 20 - Conjunto Caiçara, Goiânia - GO, 74.775-013.

Tabela 04: Local de Prestação dos serviços e tipos de atendimento

DESCRIÇÃO	EQUIPE ESPECIALIZADA	LOCAL DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	TIPO DE ATENDIMENTO
Nível I e II - Serviço de Suporte Técnico ao Usuário, rede elétrica e lógica	01 e 02	SEDE DA CONTRATANTE	PRESENCIAL
Nível III - Operação de Infraestrutura de TIC, Operação dos Bancos de Dados (SGBDs), Operação de Infraestrutura de TIC, Operação de Dados, Visualização de Dados e Gestão Infraestrutura de TIC.	03 ao 09	CONTRATANTE E/OU CONTRATADA	REMOTO E /OU PRESENCIAL

- 8.2.3.** Os serviços de atendimento do nível I e II será prestados nas dependências da CONTRATANTE.
- 8.2.4.** Os serviços nível III serão prestados nas dependências da CONTRATANTE, podendo eventualmente serem realizados fora do ambiente da CONTRATANTE (remotamente), quando a critério da CONTRATANTE, em comum acordo com a CONTRATADA, observando-se os padrões, metodologias, tecnologias e critérios de segurança a serem definidos pela CONTRATANTE, bem como as demais exigências previstas neste Termo de Referência.
- 8.2.5.** O Modelo híbrido de trabalho que combina a atividade presencial com a atividade remota também será possível, desde que autorizado pela CONTRATANTE em casos absolutamente necessários e comprovada de forma incontestável a sua vantagem.
- 8.2.6.** O atendimento presencial pretendido no nível I e II será prestado nas dependências da CONTRATANTE, havendo necessidade do suporte remoto, estes serão efetuados apenas a partir da rede interna da GOINFRA.
- 8.2.7.** Os serviços de nível III poderão ser prestados de forma presencial e remota. Devendo sempre haver pelo menos 1 profissional de cada equipe especializada da categoria de serviço “Operação de Infraestrutura de TIC”, atuando de forma presencial;
- 8.2.8.** Em caso de os serviços serem executados fora do ambiente da CONTRATANTE, todos os custos de operacionalização serão de responsabilidade da CONTRATADA, bem como o fornecimento dos equipamentos (notebooks ou desktops), aplicativos, licenciamentos e conectividade, aos seus colaboradores. Devendo ainda serem observados os padrões, metodologias, tecnologias e critérios de segurança a serem definidos pela CONTRATANTE, bem como as demais exigências previstas neste Termo de Referência.
- 8.2.9.** O serviço de monitoramento da infraestrutura de TIC será prestado nas dependências da CONTRATANTE, que deverá garantir sua disponibilidade, inclusive de conectividade.
- 8.2.9.1.** Fora do horário da agência, serviços eventuais a serem realizados deverão ser previamente validados pelo gestor e fiscal do contrato através de gestão de mudança.
- 8.2.10.** A atendimento normal será prestado das 07hs às 20hs em dias úteis.
- 8.2.11.** A prestação de serviço pela CONTRATADA deverá ocorrer, via de regra, durante o horário de funcionamento da CONTRATANTE, descrito no item 8.2.15. Porém, a critério da CONTRATANTE e em comum acordo com a CONTRATADA, poderá ser alterado.
- 8.2.12.** A prestação de serviço pela CONTRATADA deverá ocorrer, via de regra, durante o horário de funcionamento da CONTRATANTE, descrito no item 8.2.15. Porém, a critério da CONTRATANTE e em comum acordo com a CONTRATADA, poderá ser alterado.
- 8.2.13.** A CONTRATADA deverá estar ciente de que haverá necessidade da execução de serviços fora do horário comercial, em finais de semana e em feriados, em razão de fatos que a justifique, tais como incidentes que gerem impacto no funcionamento do ambiente computacional e/ou em Sistemas de Informação e/ou Serviços da CONTRATANTE, manutenções programadas, aumentos de demandas, antecipações de prazos de entrega, implementações de rotinas que necessitem de paralisação dos serviços, depurações de erros críticos, suporte e apoio a equipe de Desenvolvimento de Sistemas da CONTRATANTE, suporte às áreas de negócios em decorrência de tarefas esporádicas, eventos externos do Governo de Goiás que necessitem de suporte técnico, entre outros.
- 8.2.14.** As atividades que demandem quaisquer serviços que gerem impacto no funcionamento do ambiente computacional da CONTRATANTE e/ou de seus Sistemas de Informação, deverão ser preferencialmente executadas fora do horário comercial, bem como serem planejadas a fim de causarem o menor impacto possível.

8.2.15. Não haverá remuneração adicional à CONTRATADA no caso de execução de jornada de trabalho diária superior a 8 (oito) horas.

8.2.16. Em caráter excepcional, no decorrer do contrato, podem ocorrer situações que demandem, por um período determinado, um esforço maior da CONTRATADA, se estendendo para fora do horário normal de expediente informado, durante as madrugadas, em finais de semana ou em feriados, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

8.2.17. Tal necessidade poderá se dar em razão de atividades que demandem alterações da estrutura instalada ou que possam gerar impacto nos serviços da CONTRATANTE e/ou de seus sistemas de negócio:

8.2.17.1. Se a demanda for previsível, como (lista não-exaustiva) manutenções evolutivas ou preventivas, implementação de rotinas que necessitem de paralisação dos serviços, realização de treinamentos ou troca de equipamentos, a CONTRATANTE irá envidar esforços para comunicar o fato à CONTRATADA, com antecedência, que juntos deverá criar a Gerência de mudanças, e que a CONTRATADA se prepare para atender com a maior brevidade possível;

8.2.17.2. Se a demanda for imprevisível, (lista não-exaustiva) para atendimento urgente, incidentes de segurança, resolução e depuração de erros críticos em parte considerável do parque e incidentes que prejudique o funcionamento da CONTRATANTE, a CONTRATADA será comunicada imediatamente no momento da ocorrência e garantir a manutenção e o restabelecimento dos serviços;

8.2.17.3. Em ambos os casos a CONTRATADA estará vinculada aos respectivos níveis de serviço, mesmo com a demanda excepcional.

8.2.18. Os custos relacionados à disponibilidade de profissionais (sobreaviso ou plantão) para a execução de atividades em horário extraordinário devem ser previstos na composição da proposta da LICITANTE. Assim, a execução de demandas fora do horário padrão de atendimento presencial não implicará em nenhuma forma de acréscimo ou majoração dos valores dos serviços, razão pela qual será improcedente a reivindicação de ônus adicionais à CONTRATANTE.

8.3. Do encaminhamento das demandas

8.3.1. A Ordem de Serviço (OS), conforme “ANEXO XIII - Modelo de Ordem de Serviço”, é o instrumento padrão para formalização das demandas à CONTRATADA.

8.3.2. Os serviços serão demandados pela CONTRATANTE à CONTRATADA mediante emissão de Ordens de Serviço, o que irá autorizar o início da prestação de cada serviço, com suas respectivas atividades, previstas neste Termo de Referência.

8.3.3. Atividades como migrações ou atualizações de versões de softwares ou implementações de novas features de softwares ou outros ativos serão tratadas no escopo dos serviços rotineiros, por meio dos processos de gerenciamento de mudança e gerenciamento de liberação e implantação.

8.3.4. Caso haja necessidade de provisionamento de recursos não disponíveis de imediato, a CONTRATADA terá o prazo de até 10 (dez) dias úteis após o recebimento da Ordem de Serviço para provisionamento e alocação dos recursos requisitados para execução da demanda. Mediante solicitação motivada da CONTRATADA esse prazo poderá ser estendido por igual período, a critério da CONTRATANTE.

8.3.5. As Ordens de Serviço, somente serão encerradas, atestadas e validadas, para fins de aceite e pagamento, quando todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos e todos os ajustes de qualidade no valor das entregas forem aplicados e aprovados, bem como toda a documentação relacionada for verificada, validada e aprovada pela CONTRATANTE.

8.4. Dos chamados escalados de incidentes para problemas

8.4.1. Um Incidente é uma interrupção não planejada de um serviço de TIC ou uma redução da qualidade de um serviço de TIC, já um Problema é a existência de um erro cuja causa é desconhecida ou a recorrência de um incidente conhecido. A causa desconhecida de um ou mais incidentes será considerado Problema.

8.4.2. Um chamado determinado como Incidente só poderá ser escalado para Problema após a validação pela CONTRATANTE da apresentação de proposta de solução do problema com a devida avaliação de impacto e cronograma feito pela CONTRATADA.

8.4.3. Caso um chamado de incidente tenha sido escalado errado, o tempo máximo de solução do chamado considerado será o da tabela de Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento (Tabela 08).

8.4.4. Nos chamados escalados de Incidente para Problema incidirão glosas conforme as definidas na tabela de Termo de Serviço nos itens indicados como TRS (Tabela 24).

8.5. Das requisições planejadas

8.5.1. As Requisições Planejadas são aquelas que possuem prazo para iniciar o atendimento superior a 24 (vinte quatro) horas. A CONTRATANTE poderá definir outro fluxo de metodologia para criação e controle das Requisições Planejadas caso entenda necessário.

8.5.2. Quando a CONTRATANTE demandar a execução de Requisições Planejadas, a CONTRATADA deverá apresentar uma proposta de execução destas atividades no prazo de 2 (dois) dias com a avaliação de impacto, criação de cronograma, monitoramento e controle do processo de mudança. O prazo poderá ser prorrogado por igual período, com aprovação da CONTRATANTE.

8.5.3. O Tempo Máximo para Solução das Requisições Planejadas será definido pela CONTRATANTE, cabendo à CONTRATADA propor alterações quando julgar necessário.

8.5.4. Não fazem parte do escopo das Requisições Planejadas a execução de tarefas corriqueiras ou repetitivas pelas áreas especializadas, que não dependem de um planejamento prévio.

8.5.5. As Requisições Planejadas têm por objetivo o atendimento de eventuais demandas/necessidades da CONTRATANTE, que podem ser caracterizadas por ajustes no ambiente, excetuando-se manutenções que envolvam vários perfis de especialização como Banco de Dados, DevOps, Publicação Web, manutenção dos procedimentos de trabalho da CONTRATANTE, evolução e/ou implantação de Itens de Configuração que constituem um serviço de infraestrutura de TIC.

8.5.6. As Requisições Planejadas devem estar em conformidade com as práticas da biblioteca ITIL v4 ou versão superior.

8.5.7. Nas Requisições Planejadas incidirão glosas conforme as definidas na tabela de Termo de Serviço (TRS).

8.5.8. Ao final da execução das Requisições Planejadas pela CONTRATADA, esta deverá realizar a atualização no Configuration Management Data Base (CMDB) dos Itens de Configuração (ICs) modificados ou incluídos, bem como atualizar a relação entre os ICs, caso a mudança venha a afetá-los. A não atualização do CMDB pela CONTRATADA implicará em falta e ensejará a aplicação das penalidades previstas.

8.5.9. A CONTRATADA deverá realizar verificação da qualidade dos serviços gerados antes de sua entrega, cabendo à CONTRATANTE também realizar a verificação da qualidade com vistas ao aceite dos produtos.

8.5.10. Mesmo uma demanda de serviço já fechada poderá ser objeto de auditoria pela CONTRATANTE ou a seu comando e, no caso de observadas incorreções, será aberta nova demanda de serviço, para ajustes nos produtos e serviços entregues. Esses registros serão realizados em relatório de auditoria a ser anexado à nova demanda de serviço.

8.5.11. A CONTRATADA, para toda demanda de serviço recebida, deverá gerar os artefatos encomendados de acordo com os respectivos cronogramas, entregando produtos dentro dos padrões de qualidade e de compatibilidade técnica, conforme as metodologias, procedimentos, métodos e padrões da CONTRATANTE ou por ela indicados.

8.5.12. Em hipótese alguma a CONTRATADA poderá justificar o não atendimento satisfatório dos Níveis Mínimos de Serviço dos demais serviços por estar executando atividades no âmbito de qualquer Requisição Planejada.

8.5.13. A CONTRATADA deverá propor melhoria no ambiente da CONTRATANTE mensalmente no relatório mensal de execução de Requisições Planejadas, ou sempre que necessário, visando a adoção das melhores tecnologias disponíveis no mercado. Sempre que a CONTRATADA entender ser necessário o planejamento da execução de uma atividade, ela poderá sugerir e apresentar um plano para a sua execução no próximo período mensal, para aprovação da CONTRATANTE. Caso o plano seja aprovado, a CONTRATANTE deverá proceder com a criação da Demanda de Serviço autorizando formalmente a sua execução. Se o plano mensal de execução não for aprovado, a CONTRATADA deverá realizar os ajustes necessários até que a CONTRATANTE aprove o plano. O plano de execução deverá conter o detalhamento das tarefas a serem executadas, o responsável por cada tarefa, e as suas datas previstas de início e conclusão. Durante a execução mensal, todas as tarefas relativas às Requisições Planejadas deverão ser devidamente registradas na Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM).

8.5.14. A execução financeira das Demandas de Serviço faz parte da Contratação de Preço Fixo, a qual é paga mensalmente à CONTRATADA e serão utilizadas no controle das entregas para avaliação de possíveis glosas e sanções contratuais.

8.6. Do catálogo de serviços

8.6.1. O catálogo de serviços está presente “ANEXO I - Catálogo de Serviços”.

8.6.2. É fundamental que todas as atividades desenvolvidas pela CONTRATADA sejam catalogadas e evidenciadas. Para tanto, a CONTRATADA deve, desde o início da prestação de serviços, providenciar a revisão do catálogo de serviços técnicos, com todas as atividades que estão previstas neste Termo de Referência, bem como, as executadas no decorrer da vigência contratual.

8.6.3. Todas as atividades catalogadas deverão ser inseridas, mantidas e atualizadas na solução de gerenciamento de serviços de TIC do CONTRATANTE e passarão a ser controladas, fiscalizadas e auditadas com as informações definidas na fase de catalogação das atividades, tendo como base os níveis mínimos de serviço estabelecidos neste Termo de Referência.

8.6.4. As atividades descritas neste Termo de Referência não são exaustivas e deverão ser inseridas no catálogo de serviços, que será constantemente melhorado e adaptado para as necessidades da operação dos serviços, desde que não descaracterize o objeto deste Termo de Referência.

8.6.5. Além disso, a qualificação dos profissionais de cada serviço, prevê certificações oficiais que atestam conhecimentos e habilidades para exercer atividades específicas destes serviços, com isso, estas atividades, que fazem parte do escopo destas certificações, também são escopo dos serviços deste Termo de Referência.

8.6.6. Tendo em vista a necessidade de acompanhar a velocidade e as necessidades de negócio, a atividade de catalogação (inserção, remoção ou alteração) de serviços técnicos, não deve ser algo burocrático e dispendioso e poderá ser realizada durante toda a execução contratual, desde que seja autorizado e formalizado.

8.6.7. A alteração do catálogo de serviço técnico deverá respeitar o processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviço do CONTRATANTE e as melhores práticas para o gerenciamento de catálogo de serviços;

8.6.8. A catalogação de novos serviços técnicos ou adequação de serviços técnicos existentes, deverá ser executada utilizando critérios de similaridade com os serviços já existentes no catálogo de serviço.

8.6.9. Os atributos de cada serviço catalogado serão definidos de acordo com processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviço, alinhados com as criticidades de sistemas de informação, serviços de negócio e necessidades de negócio, decididas e aprovadas pelo CONTRATANTE.

8.7. Da classificação dos incidentes, requisições e problemas

8.7.1. Independentemente do escalamento entre os níveis de suporte sob responsabilidade da CONTRATADA, o chamado deve atender globalmente os tempos máximos estabelecidos para incidentes e requisições de serviço. Os incidentes, requisições e problemas serão classificados de acordo com os critérios estabelecidos pela CONTRATANTE, considerando-se: impacto, urgência e prioridade.

8.7.1.1. Urgência: a urgência é determinada pela necessidade da instituição em ter os serviços para aquele usuário ou área restabelecidos, ou as suas solicitações atendidas dentro de um determinado prazo. Usuários ou áreas distintas têm requisitos de urgência distintos, dependendo da sua importância para os serviços prestados pela CONTRATANTE. A urgência também é determinada pelo aumento da gravidade do incidente com o não atendimento em curto prazo.

8.7.1.2. Impacto: o impacto reflete o efeito de uma requisição, incidente ou problema sobre o negócio ou ativos de TIC da CONTRATANTE. A classificação dos incidentes, requisições e problemas quanto ao impacto será determinada pela abrangência do incidente e a quantidade de sistemas ou pessoas afetadas.

8.7.1.3. Prioridade: a prioridade estabelece a relação de ordem de atendimento dos chamados, nos quais as requisições, incidentes e problemas devem ser atendidos e resolvidos. Ela definirá o prazo para início de atendimento e é um importante balizador do esforço a ser empreendido no atendimento.

8.7.2. Na tabela a seguir constam os critérios para definição do impacto das requisições e incidentes:

Tabela 05 - Critérios para Definição do Impacto das Requisições e Incidentes

Nome Perfil	Nível	Categoria do Serviço	Quantidade Prevista no Contrato Atual 62/2021	Expansão Prevista	Total Estimado	Justificativa
CENTRAL DE SERVIÇOS						
Operador de Atendimento de 1º Nível	-	Atendimento ao Usuário	7	-7	0	Houve redução.
Técnico de Suporte	-	Atendimento ao Usuário	10	-2	8	Houve redução.
Supervisor de Suporte	-	Atendimento ao Usuário	1	0	1	Não houve expansão.

Técnico Eletricista	PL	Atendimento ao Usuário	1	-1	0	Houve redução.
INFRAESTRUTURA DE TIC						
Administrador de Infraestrutura de Rede	JR	Operação de Infraestrutura de TIC	0	1	1	Houve expansão. Com o crescente aumento do ambiente computacional, faz-se necessário o acréscimo de profissional, considerando futuros projetos.
Administrador de Infraestrutura de Rede	PL	Operação de Infraestrutura de TIC	2	-1	1	Houve redução.
Administrador de Infraestrutura de Rede	SR	Operação de Infraestrutura de TIC	1	0	1	Não houve expansão.
Administrador de Sistemas de Segurança da Informação	SR	Operação de Infraestrutura de TIC	1	0	1	Não houve expansão.
Administrador de Sistemas Operacionais	PL	Operação de Infraestrutura de TIC	2	-2	0	Houve redução.
Administrador Infraestrutura MiddleWare	JR	Operação de Infraestrutura de TIC	0	1	1	Houve expansão. Com o crescente aumento do ambiente computacional, faz-se necessário o acréscimo de profissional, considerando futuros projetos.
Administrador Infraestrutura MiddleWare	PL	Operação de Infraestrutura de TIC	0	1	1	Houve expansão. Com o crescente aumento do ambiente computacional, faz-se necessário o acréscimo de profissional, considerando futuros projetos.
Administrador Infraestrutura MiddleWare	SR	Operação de Infraestrutura de TIC	1	0	1	Não houve expansão.
Administrador de Banco de Dados (DBA)	SR	Operação dos Bancos de Dados (SGBDs)	1	0	1	Não houve expansão.

Administrador de Dados (AD)	PL	Operação dos Bancos de Dados (SGBDs)	1	-1	0	Houve redução.
Desenvolvedor ETL	PL	Operação de Infraestrutura de TIC, Operação de Dados, Visualização de Dados.	1	-1	0	Houve redução.
Analista de BI	JR	Operação de Infraestrutura de TIC, Operação de Dados, Visualização de Dados.	0	1	1	Houve expansão. Com o crescente aumento do ambiente computacional, faz-se necessário o acréscimo de profissional, considerando futuros projetos.
Analista de BI	PL	Operação de Infraestrutura de TIC, Operação de Dados, Visualização de Dados.	0	2	2	Houve expansão. Com o crescente aumento do ambiente computacional, faz-se necessário o acréscimo de profissionais, considerando futuros projetos.
Analista de BI	SR	Operação de Infraestrutura de TIC, Operação de Dados, Visualização de Dados.	1	-1	0	Houve redução.
Arquiteto de BIGDATA	SR	Operação de Infraestrutura de TIC, Operação de Dados, Visualização de Dados.	1	-1	0	Houve redução.
Engenheiro de dados	PL	Operação de Infraestrutura de TIC, Operação de Dados, Visualização de Dados.	1	0	1	Não houve expansão.

Gerente de Infraestrutura de TIC	-	Gestão Infraestrutura de TIC	0	1	1	Houve expansão. Com o crescente aumento do ambiente computacional, faz-se necessário o acréscimo de profissional, considerando futuros projetos.
Analista de Processos	PL	Análise de Processos	2	-2	0	Houve redução.

8.8. Na tabela abaixo seguem os critérios para definição da urgência das requisições e incidentes:

Tabela 06 - Critérios para Definição da Urgência das Requisições e Incidentes

URGÊNCIA	FATOS DETERMINANTES
Crítica	<div>1. Fora de operação. Classificação para indicar situações urgentes, em que há indisponibilidadetotal de aplicação/serviço/componente de sustentação, que demandam atuação imediata dacontratada.</div> <div>2. Lentidão excessiva em uma aplicação/serviço/componente que impossibilite os usuários deexercerem suas atividades.</div>
Alta	<div>1. Serviços ou soluções com operação e/ou funcionalidades severamente prejudicadas</div> <div>2. Classificação para indicar situações críticas, de alto impacto, com grau moderado de urgência.Não causam interrupção geral de um serviço/solução, mas afetam severamente seudesempenho ou causam interrupção de serviços para algum subgrupo de usuários.</div> <div>3. Indica que uma solução de TI ou parte crítica da solução encontra-se inoperante, sem condiçãode uso ou restabelecimento imediato em ambiente de produção.</div>
Média	<div>1. Serviços ou soluções com problemas de operação ou perda de funcionalidades não críticas</div> <div>2. Classificação para indicar situações de médio impacto, em que há consequências na realizaçãode atividades críticas para o usuário sem causar interrupção geral do serviço, mas afetandoseveramente seu desempenho ou causando interrupção apenas para usuários específicos.</div>
Baixa	<div>1. Situações de baixo impacto e/ou registro de atividades de caráter geral</div> <div>2. Classificação para indicar situações de baixo impacto, nas quais há consequências em relação aatividades relacionadas a usuários específicos sem que haja interrupção do serviço/solução, masafetando significativamente seu desempenho para os referidos usuários.</div>

	3. Erro pontual em uma funcionalidade ou componente básico e não crítico que não impacta a entrega do serviço ao usuário. Utiliza-se também para registro de atividades de caráter geral, tais como atividades de instalação, configuração, esclarecimento de dúvidas etc.
	4. Erro em um componente com redundância que não impacta a entrega do serviço ao usuário

- 8.8.1.** Os critérios definidos nas tabelas acima são balizadores para a categorização dos chamados na Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM).
- 8.8.2.** A partir das classificações de impacto e urgência, e do cruzamento destas informações, é determinada a prioridade de cada requisição ou incidente, de acordo com a tabela de Matriz de Definição da Prioridade no Atendimento.
- 8.8.3.** A cada valor de prioridade entre 1 (um) e 4 (quatro) está associado um nível de serviço relativo ao tempo de início de atendimento e ao tempo total para a solução.
- 8.8.4.** A cada prioridade está associado um tempo de detecção e um tempo de solução definidos em horas. A matriz de prioridade a seguir é única, sendo a maior prioridade 1 (um) - maior prioridade, decrescendo nível de prioridade até 04 (quatro) - menor prioridade.
- 8.8.5.** Segue abaixo a tabela de Matriz de Definição da Prioridade no Atendimento, em função do impacto e da urgência:

Tabela 07 - Matriz de Definição de Prioridade

Impacto/Urgência	Crítica	Alta	Média	Baixa
Extensivo/Difundido	1	1	2	3
Significativo/Grande	1	1	2	3
Moderado/Limitado	2	2	3	4
Menor/Localizado	3	3	4	4

- 8.8.6.** Matriz de Prioridade: A prioridade do atendimento a um incidente ou requisição é obtida pelo correlacionamento da graduação do Impacto x Urgência. Essa graduação inclusive poderá ser revisada após o registro ou conclusão do atendimento do incidente ou requisição, quando se verificar que foi indevidamente classificada.
- 8.9.** Após a atribuição da prioridade e a categorização do chamado, de forma automática, a Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM) deverá estar configurada para definir o prazo de atendimento conforme metodologia definida anteriormente, dos prazos estabelecidos no Catálogo de Serviços e dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) definidos para esta contratação.
- 8.10.** A CONTRATANTE estabeleceu critérios para classificação dos chamados em níveis de impacto e urgência, seguindo as diretrizes estabelecidas.
- 8.11.** Os sistemas e recursos de TIC, conforme "ANEXO VI - Inventário do Ambiente Tecnológico e Serviços de TIC", a serem suportados pela CONTRATADA, estão no presente Termo de Referência, sendo que os requisitos de Impacto e Urgência para cada sistema ou recurso serão definidos pela CONTRATANTE.
- 8.12.** As classificações de impacto e urgência poderão ser revistas, assim como poderão ser incluídos novos itens no Catálogo de Serviços de TIC ou na relação de Sistemas e Recursos de TIC, de acordo com a necessidade da CONTRATANTE. Sempre que a requisição de serviço puder ser agendada para data posterior, ela deverá ter o impacto e a urgência definidos como baixos, e deverá ser definida na Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM) uma data para sua execução conforme regra deste Termo de Referência. A fim de criar um limitador do esforço máximo necessário para o cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço, as requisições classificadas como de prioridades "1" e "2" somadas não poderão exceder a 60% (Sessenta por cento) das solicitações de incidentes e requisições do período mensal.
- 8.13.** Caso os chamados classificados com prioridades "1" e "2" excedam o limite máximo de 60% (Sessenta por cento) das solicitações de incidentes e requisições em um determinado mês, não será observado pela CONTRATANTE o acordo de nível de serviço correspondente no que exceder o limite (em ambos os casos será observado o acordado para a prioridade "3").

8.14. O Tempo de Início de Tratamento do chamado (TIT) é o tempo a partir da comunicação pela Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM), ou a partir de outro canal disponível, desde que solicitado pela GOINFRA (Superintendente, Gerentes, Coordenadores e colaboradores), até a sua atribuição no sistema ao técnico responsável pela primeira intervenção para a solução, independentemente de o atendimento ser realizado de forma presencial ou de forma remota.

8.15. O Tempo Máximo para Solução do Incidente (TMSI) é o tempo máximo para a resolução de um incidente e o Tempo Máximo para Solução da Requisição (TMSR) é o tempo máximo para a resolução de uma requisição, contado do momento do registro do chamado até o encerramento no sistema.

8.16. No que diz respeito ao atendimento presencial ao usuário, o tempo transcorrido em dias e horários não úteis (finais de semana, feriados e horários entre 19:00h e 07:00h) não será considerado para efeito do cálculo do TMSI e do TMSR.

8.17. O Tempo Máximo para Solução da Requisição Planejada (TMSP) é o tempo acordado com o cronograma proposto pela CONTRATANTE e aceito pela CONTRATADA, não haverá indicador para medir o desempenho da CONTRATADA para requisições planejadas. O controle dessas requisições será realizado por meio dos Termos de Serviços.

Os prazos máximos para início do tratamento e de solução dos incidentes ou requisições, de acordo com o nível de prioridade de atendimento, estão descritos na tabela abaixo, desde que a solução da requisição ou tratamento do incidente dependa exclusivamente da CONTRATADA.

Tabela 08 - Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento

Prioridade	Tempo de Início do Tratamento do Chamado (TIT)	Incidentes	Requisições	Requisições Planejadas
		Tempo Máximo para Solução de Incidente (TMSI)	Tempo Máximo para Solução da Requisição (TMSR)	Tempo Máximo para Solução daRequisição Planejada (TMSP)
1	Em até 30 min	Em até 1 h	Em até 4 h	De acordo com o Cronograma proposto pela CONTRATANTE e aceito pela CONTRATADA.
2	Em até 30 min	Em até 4 h	Em até 8 h	
3	Em até 1 h	Em até 6 h	Em até 12 h	
4	Em até 1 h	Em até 24 h	Em até 48 h	

8.18. Caso a razão do incidente não seja conhecida, nos casos de recorrência de incidentes do mesmo tipo com diversos usuários, ou quando a abrangência do incidente extrapolar a necessidade individual do usuário solicitante, deverão ser acionados os Supervisores da equipe responsável, Supervisor e/ou Preposto junto com a CONTRATANTE, para análise do problema que provocou o(s)incidente(s) e para a busca da sua causa raiz, e sua devida solução.

8.19. Pode ser que, durante a análise do problema, haja a reclassificação do impacto do incidente originalmente reportado.

8.20. Caso um problema esteja relacionado com diversos incidentes ainda abertos, o encerramento dos diversos chamados com o mesmo objeto poderá ser realizado de forma agrupada a partir da resolução do problema, e, caso isso ocorra, o nível de serviço deverá ser observado em relação ao encerramento do problema.

8.21. A definição dos usuários VIPs é realizada de acordo com a posição de chefia ou cargo estratégico ocupada dentro da estrutura organizacional. O número máximo de usuários VIPs previsto é de 30 (trinta) usuários. Para qualquer um dos usuários definidos como VIP, o impacto e a urgência do incidente ou requisição devem ser sempre classificados como críticos, não importando a natureza do serviço afetado.

8.22. Visando atender ao padrão de qualidade dos serviços exigidos pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá:

8.22.1. 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;

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

8.22.3. Refazer todos os serviços que, a juízo do representante da CONTRATANTE, de forma fundamentada, não forem considerados satisfatórios, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das penalidades previstas;

8.22.4. 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.

8.23. A CONTRATADA deverá criar mecanismos para realizar enquetes ou pesquisas de satisfação, através de portal de autoatendimento web, ou ainda por correio eletrônico ou por programação do sistema telefônico, ou outro meio, em comum acordo com a CONTRATANTE. As respostas deverão ser enviadas à base de dados da CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá armazenar todos os resultados das pesquisas de satisfação para a geração de relatórios e dashboards.

8.24. Os relatórios de pesquisa de satisfação serão utilizados como insumo para medição do Índice de Satisfação do Atendimento ao Usuário, entre os valores 1 (um) - pouco satisfeito - e 5 (cinco) - muito satisfeito. As pesquisas deverão ser realizadas de forma compulsória, podendo ou não utilizar algum mecanismo de amostragem, e a CONTRATANTE poderá também definir junto à CONTRATADA a realização de pesquisas em momentos específicos.

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

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

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

8.26. Caso os produtos entregues estejam fora dos padrões de qualidade será exigida a readequação dos mesmos no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, sem prejuízo das penalidades aplicáveis.

8.27. Serão pagos à CONTRATADA os serviços efetivamente prestados, considerando-se o atendimento aos requisitos de disponibilidade e os Níveis Mínimos de Serviço 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 fiscalização do contrato, e também mediante a apresentação dos documentos comprobatórios de conformidade comercial, fiscal e trabalhista apresentados mensalmente pela CONTRATADA.

8.28. Critérios para cálculo e aplicação de reduções à remuneração

8.28.1. Nas ocorrências de descumprimento de metas dos NÍVEIS DE SERVIÇO e de desconformidades técnicas na prestação dos serviços os ajustes à remuneração serão apurados em face da aplicação dos respectivos critérios de redução, considerando o afastamento em relação às metas e/ou aos parâmetros estabelecidos e resultando no abatimento de valores financeiros em face da parcela remunerável do serviço. Os critérios de redução a serem aplicados são os seguintes:

8.28.2. Nível Mínimo de Serviço (NMS)

8.28.2.1. Foram estabelecidos Níveis Mínimos de Serviço para a execução dos serviços contratados. Assim, os resultados serão medidos com base em indicadores, apurados temporalmente e continuamente monitorados, objetivando o cumprimento das metas estabelecidas. Este conceito vincula-se ao novo modelo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação na Administração Pública, ou seja, os serviços serão remunerados considerando parâmetros de qualidade e entrega efetiva de resultados.

8.28.2.2. Para apuração e comprovação da prestação do serviço a CONTRATADA deverá entregar os relatórios de evidências, devidamente detalhados, de cada um dos níveis de serviços com seus respectivos índices, ocorrências e métricas previstas.

8.28.2.3. O atendimento às solicitações de serviço será controlado e mensurado por indicadores extraídos diretamente da Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM), para efeito de acompanhamento das providências em andamento e do tempo decorrido desde sua abertura.

8.28.2.4. A avaliação de especificações funcionais e qualidade dos serviços através dos Níveis Mínimos de Serviço exigidos 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.

8.28.2.5. Em caso de não cumprimento das metas de atendimento, resolução e qualidade, serão aplicados os descontos.

8.28.2.6. Conforme previsto no Acórdão 717/2010 - Plenário TCU, será possível alterar ou renegociar os níveis de serviços, desde que essa alteração ou renegociação:

a. esteja prevista no edital e seus anexos e/ou no contrato;

b. seja tecnicamente justificada;

- c. não implique acréscimo ou redução do valor contratual do serviço além do limite de 25% (vinte e cinco por cento) permitido legislação vigente;
- d. não configure descaracterização do objeto lícitado.

8.28.2.7. Durante a definição dos indicadores, utilizar-se-ão os seguintes termos:

- 8.28.2.7.1. Chamado Registrado: corresponde ao estado em que a equipe recebeu, interpretou e registrou na ferramenta de ITSM a solicitação do usuário. Ou ainda o registro pode ser feito pelo próprio usuário, por meio do portal de autoatendimento.
- 8.28.2.7.2. Chamado Capturado: estado em que qualquer técnico obtém para si o tratamento do chamado.
- 8.28.2.7.3. Chamado Em Atendimento: estado em que o chamado já capturado está em tratamento pela equipe técnica.
- 8.28.2.7.4. Chamado Suspenso: estado em que o atendimento do chamado, por motivo justificado, precisou ser interrompido.
- 8.28.2.7.5. Chamado Cancelado: estado em que, por decisão do solicitante ou da equipe técnica da CONTRATANTE, o chamado deve ter seu atendimento interrompido.
- 8.28.2.7.6. Chamado Resolvido: estado do chamado em que o técnico realizou as atividades técnicas para o atendimento e o coloca à disposição para validação do solicitante ou da equipe técnica da CONTRATANTE.
- 8.28.2.7.7. Chamado Concluído: estado em que o solicitante ou equipe técnica da CONTRATANTE verificam que a solicitação foi atendida e concordam com a conclusão do chamado.
- 8.28.2.7.8. Reabertura de chamado: evento em que o solicitante ou equipe técnica da CONTRATANTE não entendem que a solicitação foi atendida e assim solicitam a reabertura do chamado. Nessa situação o chamado deve voltar para o estado Em Atendimento.

8.28.2.8. As Tabelas abaixo descrevem os indicadores de Níveis de Serviço (INS):

Tabela 09 - Índice de Satisfação do Usuário

INS01	INS01 - ÍNDICE SATISFAÇÃO DO USUÁRIOS (ISU)	
	TÓPICO	DESCRIÇÃO
	Finalidade	Aferir o grau de qualidade dos serviços prestados a partir da avaliação que o demandante atribui ao resultado entregue.
	Descrição	<p>Corresponde ao índice percentual de chamados que tenham recebido avaliação MUITO SATISFEIRO ou SATISFEITO numa escala* de 5 níveis (Escala: 5 - Muito satisfeito, 4- Satisfeito, 3 – Regular, 2 – Insatisfeito, 1 - Muito insatisfeito)</p> <p>A pesquisa de satisfação deverá ser feita de forma contínua durante toda a execução do contrato. A formulação do questionário a ser aplicado será feita pela CONTRATANTE em diretriz própria.</p> <p>O indicador tem objetivo de medir a satisfação dos usuários quanto aos serviços realizados pela CONTRATADA no atendimento de suas demandas.</p> <p>Em complemento, a equipe de fiscalização contratual poderá realizar procedimentos de amostragem para análise das respostas das pesquisas de satisfação realizadas, com vistas a garantir a medição eficaz desse indicador.</p>
	Meta a cumprir	INS01 >= 80% (Deverá ser medido de forma separada para chamados da Central de Serviços e Infraestrutura de TIC)
	Instrumento de medição	Ferramenta de ITSM ou outra ferramenta

	Periodicidade	Mensal.
	Mecanismo de Cálculo (métrica) = (%)	$\text{INS01 (\%)} = \frac{\text{TCBA}}{\text{TCA}} \times 100$ <p>Em que:</p> <p>TCBA - Total de chamados bem avaliados (com nota 5 ou 4); e</p> <p>TCA - Total de chamados avaliados</p> <p>Escala: 5 - Muito satisfeito, 4- Satisfeito, 3 – Regular, 2 – Insatisfeito, 1 - Muito insatisfeito</p>
	Início de Vigência	A partir da emissão da OS do mês de referência
	Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Conforme tabela 22 deste Termo de Referência

Tabela 10 - Índice de Tempo de Início de Tratamento de Incidentes e Requisições no Prazo

INS02	INS02 - ÍNDICE DE TEMPO DE INÍCIO DE TRATAMENTO DE CHAMADO (ITC)	
	TÓPICO	DESCRIÇÃO
	Finalidade	Apurar a percentagem de chamados que o atendimento é iniciado conforme tempos de inicio de atendimento definidos
	Descrição	<p>O tempo de início de tratamento é o tempo transcorrido desde o recebimento efetivo da comunicação do incidente ou solicitação pela CONTRATADA através da abertura de chamado da ferramenta ITSM até o início da primeira ação executada pelo suporte de 1º, 2º ou 3º Nível, seja presencial ou de forma remota.</p> <p>Para efeito de contagem do início da primeira ação executada, será considerada ação de captura do chamado, ou ação semelhante. A captura do chamado é função da ferramenta de ITSM, na qual o técnico toma para si o tratamento daquele chamado, após registro da solicitação.</p> <p>Após a devida classificação e priorização, de acordo com a metodologia definida no Termo de Referência, o chamado receberá um valor de prioridade entre 1 e 4, conforme Tabela 08 deste Termo de Referência.</p>
	Meta a cumprir	INS02 >= 95% (noventa e cinco por cento) para cada nível de prioridade
	Instrumento de medição	Feramenta de ITSM
	Periodicidade	Mensal.
	Mecanismo de Cálculo (métrica) = (%)	$\text{INS02 (\%)} = \left(\frac{\text{CTnIPP}_i}{\text{TCPx}} \right) \times 100$ <p>Em que:</p> <p>i -Níveris de prioridade de 1 a 4</p>

		<i>TC</i> Pi – Total de chamados registrados com prioridade x <i>CTn</i> IPPi – Total de chamados com tratamento não iniciado dentro do prazo com prioridade x
	Início de Vigência	A partir da emissão da OS do mês de referência
	Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Conforme tabela 22 deste Termo de Referência

Tabela 11 - Índice de Tempo Máximo para Solução de Incidentes

INS03	INS03 - ÍNDICE DE TEMPO MÁXIMO PARA SOLUÇÃO DE INCIDENTES NO PRAZO (ITMSI)	
	TÓPICO	DESCRIÇÃO
	Finalidade	Apurar a eficácia na resolução de chamados resolvidos dentro do prazo estabelecido (tempo máximo de atendimento aceitável)
	Descrição	<p>O Tempo Máximo para Solução do Incidente corresponde ao tempo transcorrido desde o recebimento efetivo da comunicação do incidente pela CONTRATADA através da ferramenta ITSM até a resolução final do chamado, executada pelo suporte de 1º, 2º ou 3º Nível, seja presencial ou de forma remota. Este indicador tem por objetivo garantir que os serviços de TI sejam atendidos dentro de prazos acordados.</p> <p>O Tempo Máximo para Solução do Incidente(TMSI), será composto pelo Tempo de Início do Tratamento do Chamado (TIT) somado ao Prazo para Execução do Chamado (PEC). O PEC é calculado a partir do evento de captura até o encerramento do chamado.</p> <p>O TMSI será contabilizado em minutos e horas líquidas de acordo com o horário de prestação do serviço definido</p> <p>Os chamados somente poderão ser suspensos com justificativa plausível, cabendo à equipe de fiscalização a revisão das justificativa e retirando a suspensão quando esta não for aceita, caso em que o tempo será contabilizado na totalidade.</p> <p>Após a devida classificação e priorização, de acordo com a metodologia definida no Termo de Referência, o chamado receberá um valor de prioridade entre 1 e 4, conforme Tabela 08 deste Termo de Referência.</p>
	Meta a cumprir	INS03 >= 90% (noventa e cinco por cento) para cada nível de prioridade
	Instrumento de medição	Ferramenta de ITSM
	Periodicidade	Mensal.

		<div>INS03 (%) = $\left(\frac{CFP}{TC}\right) \times 100$</div> <div>TC</div> <div>Em que:</div> <div>TC – Total de chamados registrados</div> <div>CFP – Total de chamados cujo Tempo Máximo de Solução de Incidente (TMSI) é igual ou inferior aos tempos indicados na tabela Tabela 08.</div>
	Mecanismo de Cálculo (métrica) = (%)	
	Início de Vigência	A partir da emissão da OS do mês de referência
	Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Conforme tabela 22 deste Termo de Referência

Tabela 12 - Índice de Tempo Máximo para Solução de Requisições

INS04	INS04 - ÍNDICE DE TEMPO MÁXIMO PARA SOLUÇÃO DE REQUISIÇÕES NO PRAZO (ITMSR)	
	TÓPICO	DESCRIÇÃO
	Finalidade	Apurar a eficácia na resolução de requisições resolvidos dentro do prazo estabelecido (tempo máximo de atendimento aceitável)

	<p>O Tempo Máximo para Solução da requisição corresponde ao tempo transcorrido desde o recebimento efetivo da comunicação pela CONTRATADA através da ferramenta ITSM até a resolução final da requisição, executada pelo suporte de 1º, 2º ou 3º Nível, seja presencial ou de forma remota. Este indicador tem por objetivo garantir que os serviços de TI sejam atendidos dentro de prazos acordados.</p> <p>O Tempo Máximo para Solução da Requisição(TMSR), será composto pelo Tempo de Início do Tratamento do Chamado (TIT) somado ao Prazo para Execução da Requisição (PER). O PER é calculado a partir do evento de captura até o encerramento da requisição.</p> <p>O TMSR será contabilizado em minutos e horas líquidas de acordo com o horário de prestação do serviço definido.</p> <p>As requisições somente poderão ser suspensas com justificativa plausível, cabendo à equipe de fiscalização a revisão das justificativa e retirando a suspensão quando esta não for aceita, caso em que o tempo será contabilizado na totalidade.</p> <p>Após a devida classificação e priorização, de acordo com a metodologia definida no Termo de Referência, o chamado receberá um valor de prioridade entre 1 e 4, conforme Tabela 08 deste Termo de Referência.</p>
Meta a cumprir	INS04 >= 90% (noventa por cento) para cada nível de prioridade
Instrumento de medição	Ferramenta de ITSM
Periodicidade	Mensal.
	<p>$INS04 (\%) = (RFP) \times 100$</p> <p>TC</p> <p>Em que:</p> <p>TC – Total de chamados concluídos no mês de referência;</p> <p>RFP – Total de requisições cujo Tempo Máximo de Solução da Requisição (TMSR) é igual ou inferior aos tempos indicados na tabela Tabela 08.</p>
Início de Vigência	A partir da emissão da OS do mês de referência
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Conforme tabela 22 deste Termo de Referência

Tabela 13 - Índice de Tempo Máximo para Solução de Incidentes

INS05	INS05 - INS05 - ÍNDICE DE REABERTURA DE CHAMADOS (IRC)
-------	--

	TÓPICO	DESCRIÇÃO
	Finalidade	Apurar o percentual de demandas que são reabertas em até 4 dias úteis após a sua conclusão
	Descrição	<p>O Índice de reabertura de chamados contabiliza o percentual de eventos de reabertura de chamados quando o usuário dos serviços de TI não tiver sua solicitação ou incidente atendidos a contento.</p> <p>O índice tem por objetivo fazer com que a CONTRATADA execute os serviços com qualidade, evitando assim que os chamados sejam finalizados com a execução incorreta ou incompleta, apenas com objetivo de cumprir os prazos de soluções.</p>
	Meta a cumprir	INS05 <= 08% (oito por cento)
	Instrumento de medição	Feramenta de ITSM
	Periodicidade	Mensal.
	Mecanismo de Cálculo (métrica) = (%)	<p>$INS05\ (\%) = \frac{ERC}{TC} \times 100$</p> <p>Em que:</p> <p>TC – Total de chamados concluídos no mês de referência;</p> <p>ERC – Total de eventos de reabertura em até 4 dias úteis após a conclusão, ocorridos no conjunto de chamados concluídos no mês de referência.</p>
	Início de Vigência	A partir da emissão da OS do mês de referência
	Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Conforme tabela 22 deste Termo de Referência

Tabela 14 - Índice de vinculação com base de conhecimento

INS06	INS06 - ÍNDICE DE VINCULAÇÃO COM A BASE DE CONHECIMENTO (IVBC)	
	TÓPICO	DESCRIÇÃO
	Finalidade	Aferir a cobertura dos padrões de atendimento registrados na Base de Conhecimento.

Descrição

Índice de chamados (solicitações e incidentes) que foram executados com o efetivo uso de conhecimentos e procedimentos previamente cadastrados na base de conhecimento. Os principais benefícios da utilização da base de conhecimento são: (1) maior celeridade no atendimento de chamados; (2) padronização das soluções; e (3) garantia para o órgão contratante da manutenção do conhecimento com o órgão.

De acordo com processo de cumprimento de requisição e tratamento de incidentes, a base de conhecimento deve ser consultada e ocorrendo sucesso na busca, o conhecimento deve ser usado e, ao final da resolução, vinculado ao chamado em questão. Caso não seja identificado conhecimento relevante, conforme procedimento de gerenciamento de incidentes a CONTRATADA deve produzir a documentação adequada para o conhecimento.

Meta a cumprir

A meta iniciará em 60% dos chamados tratados com vinculação adequada à base de conhecimento e será gradualmente evoluída conforme tabela abaixo, de modo a permitir o aumento da maturidade do processo de gestão do conhecimento pela CONTRATADA:

Trimestre a partir do início da execução	Meta INS06
1º	60%
2º	70%
3º	80%
4º	90%
5º	95%

Ressalta-se que ocorrendo a renovação ou prorrogação contratual manter-se-á a progressão da meta para o indicador IVBC

Instrumento de medição

Ferramenta de ITSM

Periodicidade

Mensal.

Mecanismo de Cálculo (métrica) = (%)

$$INS06\ (%) = \frac{(CVBC)}{TC} \times 100$$

Em que:

TC – Total de chamados concluídos no mês de referência;

		CVBC – Chamados vinculados à base de conhecimento
	Início de Vigência	A partir da emissão da OS do mês de referência
	Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Conforme tabela 22 deste Termo de Referência

Tabela 15 - Índice de vinculação com base de dados de gerenciamento de configuração - CMDB

INS07

INS07 - ÍNDICE DE VINCULAÇÃO NA BASE DE DADOS DE GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO - CMDB (IVBGC)													
TÓPICO	DESCRIÇÃO												
Finalidade	Aferir a cobertura dos padrões de atendimento registrados com a efetiva vinculação ao ativo de TI à Base de gerenciamento de configuração												
Descrição	<p>Índice de chamados (requisições e incidentes) que foram executados com a efetiva vinculação ao ativo de TI a qual se referiu. Os ativos de TI são gerenciados por meio de uma base de dados de gerenciamento de configuração (em inglês, CMDB - Configuration Management DataBase). Os ativos de TI que compõem o CMDB podem ser desde equipamentos, usuários, serviços de TI, até procedimentos e informações relevantes. O que define quais ativos de TI devem ser gerenciados no CMDB é o nível de maturidade do processo de gerenciamento de configuração e a necessidade específica do órgão.</p> <p>Os principais benefícios da utilização do CMDB são: (1) realizar o controle e padronização de configuração aplicadas aos ativos de TI; (2) permitir o gerenciamento de configuração; (3) facilitar o processo de gerenciamento de mudanças; e (4) fornecer importantes informações operacionais e gerenciais acerca dos ativos de TI.</p> <p>De acordo com processo de cumprimento de requisição e tratamento de incidentes, ao atender a todos os chamados (requisições e incidentes) deve-se vincular os ativos de TI relevantes.</p>												
Meta a cumprir	<p>A meta iniciará em 60% dos chamados tratados com vinculação adequada à base de conhecimento e será gradualmente evoluída conforme tabela abaixo, de modo a permitir o aumento da maturidade do processo de gestão do conhecimento pela CONTRATADA:</p> <table><tr><td>Trimestre a partir do início da execução</td><td>Meta INS07</td></tr><tr><td>1º</td><td>60%</td></tr><tr><td>2º</td><td>70%</td></tr><tr><td>3º</td><td>80%</td></tr><tr><td>4º</td><td>90%</td></tr><tr><td>5º</td><td>95%</td></tr></table> <p>Ressalta-se que ocorrendo a renovação ou prorrogação contratual manter-se-á a progressão da meta para o indicador IVBGC.</p>	Trimestre a partir do início da execução	Meta INS07	1º	60%	2º	70%	3º	80%	4º	90%	5º	95%
Trimestre a partir do início da execução	Meta INS07												
1º	60%												
2º	70%												
3º	80%												
4º	90%												
5º	95%												

	Instrumento de medição	Ferramenta de ITSM
	Periodicidade	Mensal.
	Mecanismo de Cálculo (métrica) = (%)	$\text{INS07 (\%)} = \frac{(\text{CVBGC})}{\text{TC}} \times 100$ <p>Em que:</p> <p><i>TC</i> – Total de chamados concluídos no mês de referência;</p> <p>CVBCGC – Chamados vinculados ao CMDDB</p>
	Início de Vigência	A partir da emissão da OS do mês de referência
	Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Conforme tabela 22 deste Termo de Referência

Tabela 16 - Índice de qualidade na entrega de projeto ou demandas planejadas

INS08	INS08 - ÍNDICE DE VINCULAÇÃO NA BASE DE DADOS DE GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO - CMDDB (IVBGC)	
	TÓPICO	DESCRIÇÃO
	Finalidade	Apurar o percentual de qualidade dos projetos entregues a cada 3 meses.
	Descrição	<p>A Taxa de Qualidade Média é um indicador utilizado para avaliar a qualidade média dos projetos ou demandas planejadas com base em critérios pré-definidos. Ela é calculada pela divisão do total de pontos obtidos pelos projetos pelo total de pontos possíveis, multiplicado por 100 para obter a porcentagem. Essa métrica fornece uma visão geral da eficácia dos projetos em atender aos requisitos de qualidade estabelecidos, permitindo uma análise comparativa ao longo do tempo ou entre diferentes conjuntos de projetos ou demandas planejadas. Quanto mais próxima de 100%, maior é a qualidade média dos projetos ou demandas avaliados.</p> <p>Critérios a serem avaliados para cada projeto ou demanda planejada:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Entrega dentro do prazo acordado ou replanejado2. Qualidade do trabalho realizado3. Comunicação e colaboração

		<p>Notas a serem dadas para cada projeto ou demanda planejada, numa escala de 1 a 5:</p> <p>1 representa uma performance muito insatisfatória.</p> <p>2 representa uma performance insatisfatória.</p> <p>3 representa uma performance satisfatória.</p> <p>4 representa uma performance boa.</p> <p>5 representa uma performance excelente.</p> <p>A nota final de cada projeto ou demanda planejada pode ser calculada como a média das notas atribuídas para cada critério avaliado. Deverá ser considerado os projetos e/ou demandas projetadas entregues a cada 3 meses.</p>
	Meta a cumprir	INS08 >= 80% (oitenta por cento)
	Instrumento de medição	Processo de acompanhamento do contrato.
	Periodicidade	Trimestral.
	Mecanismo de Cálculo (métrica) = (%)	<p>$\text{INS08 (\%)} = \frac{(\text{TPQ})}{\text{TPP}} \times 100$</p> <p>Em que:</p> <p>TPQ – Total de Pontos Obtidos é a soma de todas as notas atribuídas aos projetos e/ou demandas planejadas</p> <p>TPP – Total de Pontos Possíveis é o número total de projetos e/ou demandas planejadas multiplicado pelo número de critérios de avaliação multiplicado também pela nota maxima 5 (Numero Projetos/demandas X 3 X 5)</p>
	Início de Vigência	A partir da emissão do 3º mês de execução do contrato
	Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Conforme tabela 22 deste Termo de Referência

Tabela 17 - Índice de rotatividade de pessoal alocados em infraestrutura de TIC

INS09	INS09 - INDICE DE ROTATIVIDADE DE PESSOAL ALOCADOS EM INFRAESTRUTURA DE TIC (IRPIT)	
	TÓPICO	DESCRIÇÃO
	Finalidade	Apurar se ocorre muita rotatividade na equipe da Contratada que atende ao serviço de Operação da Infraestrutura de TIC

Descrição	<p>Índice de Rotatividade de Pessoal Alocados é uma métrica que mede com que frequência os profissionais alocados são substituídos. Ele ajuda a entender a estabilidade da equipe e a identificar problemas na gestão de recursos humanos, no clima organizacional e na satisfação dos colaboradores. Seu objetivo é proporcionar uma visão rápida sobre a continuidade das equipes de trabalho e auxiliar na implementação de medidas para reduzir a rotatividade, garantindo a eficiência e a qualidade dos serviços prestados.</p> <p>Este índice considera somente os profissionais alocados nas equipes especializadas de 05 ao 17 da tabela 02 deste TR.</p> <p>A apuração do índice de rotatividade de pessoal será sempre realizada com base nos dados acumulados dos últimos 3 meses (mês de referência do relatório gerencial e os dois meses imediatamente anteriores).</p>
Meta a cumprir	INS09 <= 15% (quinze por cento)
Instrumento de medição	Processo de acompanhamento do contrato.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo (métrica) = (%)	<p>$\text{INS08 (\%)} = \frac{(\text{TPDIT})}{\text{TC}} \times 100$</p> <p>Em que:</p> <p>TPDIT – Total de profissionais desligados sem justa causa do grupo de serviço "Infraestrutura de TIC" nos ultimos 3 meses;</p> <p>TPIT – Total de profissionais alocados no grupo de serviço "Infraestrutura de TIC";</p>
Início de Vigência	A partir da emissão do 3º mês de execução do contrato
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Conforme tabela 22 deste Termo de Referência

Tabela 18 - Índice de rotatividade de pessoal alocados em infraestrutura de TIC

INS10	INS10 - INDICE DE ROTATIVIDADE DE PESSOAL ALOCADOS EM CENTRAL DE SERVIÇOS (IRPCS)
TÓPICO	DESCRIÇÃO

	Finalidade	Apurar se ocorre muita rotatividade na equipe da Contratada que atende à Central de serviços
	Descrição	<p>Índice de Rotatividade de Pessoal Alocados é uma métrica que mede com que frequência os profissionais alocados são substituídos. Ele ajuda a entender a estabilidade da equipe e a identificar problemas na gestão de recursos humanos, no clima organizacional e na satisfação dos colaboradores. Seu objetivo é proporcionar uma visão rápida sobre a continuidade das equipes de trabalho e auxiliar na implementação de medidas para reduzir a rotatividade, garantindo a eficiência e a qualidade dos serviços prestados.</p> <p>Este índice considera somente os profissionais alocados nas equipes especializadas 01 ao 04 da tabela 02 deste TR</p> <p>A apuração do índice de rotatividade de pessoal será sempre realizada com base nos dados acumulados dos últimos 3 meses (mês de referência do relatório gerencial e os dois meses imediatamente anteriores).</p>
	Meta a cumprir	INS09 <= 15% (quinze por cento)
	Instrumento de medição	Processo de acompanhamento do contrato.
	Periodicidade	Mensal
	Mecanismo de Cálculo (métrica) = (%)	$\text{INS08 (\%)} = \frac{(\text{TPDCS})}{\text{TPCS}} \times 100$ <p>Em que:</p> <p>TPDCS – Total de profissionais desligados sem justa causa das equipes especializadas 01 ao 04 nos ultimos 3 meses;</p> <p>TPCS – Total de profissionais alocados nas equipes especializadas 01 ao 04.</p>
	Início de Vigência	A partir da emissão do 3º mês de execução do contrato
	Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Conforme tabela 22 deste Termo de Referência

Tabela 19 - Índice de disponibilidade de profissionais

INS11	INS11 - INDICE DE DISPONIBILIDADE DE PROFISSIONAIS (IDP)	
	TÓPICO	DESCRIÇÃO
	Finalidade	Apurar a proporção de profissionais alocados em relação ao total exigido no contrato

Descrição	<p>Índice de Disponibilidade de Profissionais (IDP) é crucial para garantir a qualidade e eficácia dos serviços prestados. Ao medir a proporção de profissionais contratados em relação ao total exigido, o IDP fornece uma visão clara da capacidade da CONTRATADA em manter uma equipe adequada para atender às demandas de suporte e assistência. Um IDP alto indica conformidade com as obrigações contratuais e contribui para a entrega consistente e oportuna dos serviços. Por outro lado, um IDP baixo pode resultar em atrasos, falhas na resposta aos usuários e na manutenção inadequada da infraestrutura, afetando negativamente a qualidade dos serviços e a satisfação do usuário. Assim, o IDP é essencial para monitorar e garantir a eficácia operacional, fornecendo insights valiosos para a gestão e melhoria contínua dos serviços.</p> <p>A aferição somente irá considerar os perfis relacionados as equipes especializados: 1 ao 4 (Central de Serviços) e 5 ao 17 (Infraestrutura de TIC), considerando o quantitativo mínimo descrito no ANEXO II - Quantitativo mínimo por Perfis Técnico-Profissionais</p>
Meta a cumprir	INS11 <= 97% (noventa e sete por cento)
Instrumento de medição	Processo de acompanhamento do contrato
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo (métrica) = (%)	<p>$INS11\ (%) = (1 - (\sum Di / N \times D)) \times 100$</p> <p>Em que:</p> <p>i = cada perfil das equipes especializadas 4-16, discriminados no ANEXO III;</p> <p>Di = Número de dias úteis em que a quantidade mínima exigida de profissionais para cada perfil i não foi atingida;</p> <p>N = Número total mínimo de profissionais conforme ANEXO III;</p> <p>D = Total de dias úteis no período de avaliação.</p>
Início de Vigência	A partir da emissão da OS do mês de referência
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Conforme tabela 22 deste Termo de Referência

8.28.3. Níveis Mínimos de Desempenho

8.28.3.1. Paralelamente aos atendimentos previstos no Catálogo de Serviços, serão também prestados serviços de sustentação da infraestrutura que suporta os sistemas e recursos do ambiente de TIC da CONTRATANTE.

8.28.3.2. Esses sistemas e recursos deverão ser sustentados pela CONTRATADA de modo a atender critérios rígidos de qualidade definidos em indicadores de desempenho (conhecidos também pelo acrônimo KPI - Key

Performance Indicators).

- 8.28.3.3.** Os serviços de sustentação dos sistemas informatizados e demais recursos do ambiente de TIC da CONTRATANTE estão divididos em duas categorias:
- 8.28.3.4.** Serviços Críticos: Sustentação de sistemas, serviços e recursos disponibilizados para a sociedade ou para o público interno com impacto Extensivo/Difundido ou Significativo/Grande, conforme Tabela 05 deste Termo de Referência.
- 8.28.3.5.** Serviços NÃO Críticos: Sustentação de sistemas, serviços e recursos disponibilizados ao público interno ou para a sociedade, com impacto Moderado/Limitado ou Menor/Localizado, conforme Tabela 05 deste Termo de Referência.
- 8.28.3.6.** O desempenho dos serviços de TIC é medido de acordo com o seu grau de disponibilidade. O indicador de desempenho para cada serviço será calculado em função da disponibilidade do serviço ou recurso de TIC para o usuário, levando em consideração todos os seus componentes (recursos de rede, bancos de dados, servidores de aplicação, etc.).
- 8.28.3.7.** Excluem-se do tempo de disponibilidade as respectivas janelas de manutenção previamente programadas e a necessidade de envolvimento de fornecedor externo ou que envolva atividade projetizada.
- 8.28.3.8.** Caso os valores dos indicadores de desempenho não atinjam os valores mínimos, serão aplicadas as glosas correspondentes. Os indicadores de desempenho serão calculados a partir das informações disponíveis na Ferramenta de Monitoramento do Ambiente de TIC, de acordo com as tabelas a seguir:

Tabela 20 - Índice de disponibilidade da sustentação de sistemas, serviços e recursos críticos

IND01	IND01 - ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DA SUSTENTAÇÃO DE SISTEMAS, SERVIÇOS E RECURSOS CRITICOS (IDSC)	
	TÓPICO	DESCRIÇÃO
	Finalidade	Apurar a disponibilidade dos sistemas, serviços e recursos criticos durante o período especificado (dentro do mês)
	Descrição	<p>Demonstra a boa operação dos servicos e solucões de TI. estando estes disponíveis e em boas condições de utilização para os usuários internos e externos dos serviços de TI da CONTRATANTE. A disponibilidade dos serviços de TI deve ser monitorada sob a perspectiva de uma solução composta por diversos componentes, verificados sob a ótica do que pode indicar indisponibilidade para o usuário.</p> <p>A indisponibilidade pode ser absoluta, quando a situação não permite ao usuário fazer uso do serviço de TI, ou pode ser parcial, quando a situação causa falha de parte das funcionalidades ou degradação de desempenho.</p> <p>A ferramenta de monitoração, além de permitir monitorar adequadamente o agrupamento que formará o conceito do serviço de TI, deve ser capaz de gerenciar os períodos de indisponibilidade detectados. A ferramenta deverá ainda permitir o registro da causa da indisponibilidade bem como classificar quanto a sua reponsabilidade, se atribuída à CONTRATADA ou a terceiros, ou ainda fruto de manutenção programada.</p> <p>O indicador IDSC deverá desconsiderar as manutenções programadas e as indisponibilidades que tenham sido atribuídas a terceiros.</p> <p>Este indice mede a Sustentação de sistemas, serviços e recursos disponibilizados para a sociedade ou para o público interno com impacto Extensivo/Difundido ou Significativo/Grande, conforme Tabela 05 deste Termo de ReferênciaPara efeito de indisponibilidade serão igualmente contabilizadas as indisponibilidades absolutas e as parciais.</p>
	Meta a cumprir	IND01 >= 99,4%
	Instrumento de medição	Solução de Monitoramento
	Forma de acompanhamento	A aferição será realizada por meio da ferramenta de monitoramento e/ ou outra ferramenta disponível.
	Periodicidade	Mensal.
	Mecanismo de Cálculo (métrica) = (%)	

		<p>IND01 (%) = $\frac{(\sum HFP - \sum HIP)}{\sum HTP} \times 100$</p> <p>Em que:</p> <p>HFP = Horas de funcionamento prevista</p> <p>HTP = Horas totais no período</p> <p>HIP = Horas de indisponibilidade no período</p> <p>* As horas de indisponibilidade no período (HIP) será o somatório de todos os períodos de indisponibilidades ocorridas no período.</p> <p>Deve-se considerar a média aritmética das disponibilidades de cada ativo/serviço catalogado com criticidade "Alta" conforme definido na coluna criticidade das tabelas constantes na Tabela 06 -Critérios para Definição da Urgência das Requisições e Incidentes.</p> <p>*Não serão considerados para efeitos de cálculo de indisponibilidade aquelas por conta de manutenção programada (HMP) e por conta de eventos de terceiros (HIT).</p>
	Início de Vigência	A partir da emissão da OS do mês de referência
	Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Conforme tabela 22 deste Termo de Referência
	Observações	<p>*1 Observar a previsão de redução de meta à cumprir durante o Período de Adaptação</p> <p>*2 Para acompanhamento dos serviços prestados, além das ferramentas de monitoramento e Gestão de Serviços de TIC, a equipe de fiscalização do contrato verificará a aferição dos níveis mínimos de serviço, podendo realizar auditoria e validação dos serviços prestados, por todos os meios aplicáveis e cabíveis, incluindo a utilização de evidências, ferramentas adicionais de auditorias, logs, eventos e outros meios de verificação.</p> <p>*3 A CONTRATADA não poderá interromper ou suspender a operação, a execução de requisições e o tratamento de incidentes ou problemas em decorrência do horário de prestação de serviços presencial ou remoto. Assim, quando não expressamente definido de outra forma, todos os tempos de atendimento serão ininterruptos.</p>

Tabela 21 - Índice de disponibilidade da sustentação de sistemas, serviços e recursos não críticos

IND02	IND02 - ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DA SUSTENTAÇÃO DE SISTEMAS, SERVIÇOS E RECURSOS NÃO CRÍTICOS (IDSNC)	
	TÓPICO	DESCRIÇÃO
	Finalidade	Apurar a disponibilidade dos sistemas, serviços e recursos críticos durante o período especificado (dentro do mês)
	Descrição	<p>Demonstra a boa operação dos serviços e soluções de TI, estando estes disponíveis e em boas condições de utilização para os usuários internos e externos dos serviços de TI da CONTRATANTE. A disponibilidade dos serviços de TI deve ser monitorada sob a perspectiva de uma solução composta por diversos componentes, verificados sob a ótica do que pode indicar indisponibilidade para o usuário.</p> <p>A indisponibilidade pode ser absoluta, quando a situação não permite ao usuário fazer uso do serviço de TI, ou pode ser parcial, quando a situação causa falha de parte das funcionalidades ou degradação de desempenho.</p> <p>A ferramenta de monitoração, além de permitir monitorar adequadamente o agrupamento que formará o conceito do serviço de TI, deve ser capaz de gerenciar os períodos de indisponibilidade detectados. A ferramenta deverá ainda permitir o registro da causa da indisponibilidade bem como classificar quanto a sua responsabilidade, se atribuída à CONTRATADA ou a terceiros, ou ainda fruto de manutenção programada.</p> <p>O indicador IDSC deverá desconsiderar as manutenções programadas e as indisponibilidades que tenham sido atribuídas a terceiros.</p>

		Este índice mede a Sustentação de sistemas, serviços e recursos disponibilizados para a sociedade ou para o público interno com impacto Extensivo/Difundido ou Significativo/Grande, conforme Tabela 05 deste Termo de Referência.
	Meta a cumprir	IND02 >= 98,5%
	Instrumento de medição	Solução de Monitoramento
	Forma de acompanhamento	A aferição será realizada por meio da ferramenta de monitoramento e/ ou outra ferramenta disponível.
	Periodicidade	Mensal.
	Mecanismo de Cálculo (métrica) = (%)	$\text{IND01 (\%)} = \frac{(\sum \text{HFP} - \sum \text{HIP})}{\sum \text{HTP}} \times 100$ <p>Em que:</p> <p>HFP = Horas de funcionamento prevista</p> <p>HTP = Horas totais no período.</p> <p>HIP = Horas de indisponibilidade no período</p> <p>* As horas de indisponibilidade no período (HIP) será o somatório de todos os períodos de indisponibilidades ocorridas no período.</p> <p>Deve-se considerar a média aritmética das disponibilidades de cada ativo/serviço catalogado com criticidade "Alta" conforme definido na coluna criticidade das tabelas constates no Tabela 06 - Critérios para Definição da Urgência das Requisições e Incidentes.</p> <p>*Não serão considerados para efeitos de cálculo de indisponibilidade aquelas por conta de manutenção programada (HMP) e por conta de eventos de terceiros (HIT).</p>
	Início de Vigência	A partir da emissão da OS do mês de referência
	Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Conforme tabela 22 deste Termo de Referência
	Observações	<p>*1 Observar a previsão de redução de meta à cumprir durante o Período de Adaptação</p> <p>*2 Para acompanhamento dos serviços prestados, além das ferramentas de monitoramento e Gestão de Serviços de TIC, a equipe de fiscalização do contrato verificará a aferição dos níveis mínimos de serviço, podendo realizar auditoria e validação dos serviços prestados, por todos os meios aplicáveis e cabíveis, incluindo a utilização de evidências, ferramentas adicionais de auditorias, logs, eventos e outros meios de verificação.</p> <p>*3 A CONTRATADA não poderá interromper ou suspender a operação, a execução de requisições e o tratamento de incidentes ou problemas em decorrência do horário de prestação de serviços presencial ou remoto. Assim, quando não expressamente definido de outra forma, todos os tempos de atendimento serão ininterruptos.</p>

8.28.4. Condições Gerais dos Níveis Mínimos de Serviço e de desempenho:

8.28.4.1. A mensuração de Níveis Mínimos de Serviço e de desempenho é um critério claro e objetivo estabelecido pela CONTRATANTE para aferir a qualidade dos serviços contratados. Além de cumprir as metas estabelecidas para os Níveis Mínimos de Serviço e desempenho, a CONTRATADA deverá atender também aos demais critérios e condições estabelecidas neste TR para a aceitação dos serviços prestados. A execução dos serviços será assistida pela equipe de fiscalização do contrato com a finalidade de verificar e orientar em detalhes os procedimentos adotados.

8.28.4.2. A CONTRATANTE poderá incluir nos indicadores de níveis de serviço novas atividades correlatas, bem como novos equipamentos adquiridos. Nesse caso, a CONTRATADA deverá suportar o novo cenário da CONTRATANTE. As novas atividades devem atender aos indicadores correlatos de níveis de serviço e requisitos obrigatórios previstos nesta contratação.

8.28.4.3. Os registros cancelados deverão ser desconsiderados para fins de cálculo. Os prazos de atendimento de chamados que dependam de interações entre serviços objeto desta contratação, são absolutos, assim, o chamado principal não deverá ser pausado por dependência de outros serviços prestados pelo mesmo contrato. Ou seja, independentemente da quantidade de tarefas necessárias e de quantas equipes da CONTRATADA estão envolvidas no atendimento ou, por onde o chamado principal precisa ser tramitado para ser atendido.

8.28.4.4. Os prazos de atendimento serão contabilizados a partir do momento em que o chamado chegar nas filas de atendimento das equipes da CONTRATADA.

8.28.4.5. O tempo de atendimento de requisições de serviço e resolução de incidentes, poderá ser suspenso quando:

a. A resolução de um incidente depender da atuação de um grupo solucionador que não faça parte das equipes da CONTRATADA, ou de outro fornecedor da CONTRATANTE. Neste caso, a CONTRATADA deve evidenciar, no registro de incidente, que todas as suas atividades de investigação, para resolução do incidente, foram executadas e as possibilidades de investigação esgotadas e, relacionar evidências no chamado sobre o acionamento de terceiros realizado; e/ou

b. O atendimento depender de informações complementares do solicitante. Neste caso a CONTRATADA deve registrar e solicitar as informações complementares via comentário e notificações na ferramenta de registros de chamados.

8.28.4.6. Conforme definido neste Termo de Referência, para os serviços cuja disponibilidade/coertura for especificada em regime 8x5 (8 horas por dia e 5 dias por semana) a CONTRATADA não poderá interromper ou suspender a operação, a execução de requisições e o tratamento de incidentes ou problemas em decorrência do horário de prestação de serviços presencial ou remoto. Assim, todos os tempos de atendimento serão contados de forma ininterrupta.

8.28.4.7. Os indicadores de nível de serviço serão medidos, avaliados e calculados mensalmente, tendo como referência os incidentes e requisições encerrados naquele mês, considerando no mínimo 8 (oito) horas diárias e o total de dias em cada mês avaliado;

8.28.4.8. Os indicadores de desempenho também serão avaliados mensalmente. A abrangência dos indicadores de desempenho e a sua forma de cálculo serão definidos pela CONTRATANTE, e o mecanismo automatizado de cálculo a partir dos dados de monitoramento será implantado pela CONTRATADA sob supervisão da CONTRATANTE;

8.28.4.9. Caso fique caracterizado que a indisponibilidade foi provocada por evento externo ou alheio à capacidade reativa e proativa da CONTRATADA, esta indisponibilidade não será considerada no cálculo dos indicadores de desempenho;

8.28.4.10. As indisponibilidades programadas por Requisições Planejadas autorizadas não serão computadas nos indicadores de desempenho;

8.28.4.11. Nos casos em que o chamado não for de responsabilidade da CONTRATADA, o chamado não será utilizado para cômputo do indicador INS3;

8.28.4.12. Em relação ao indicador INS3, caso o atendimento demandado requeira naturalmente mais tempo para ser atendido do que o previsto para o seu nível de prioridade (por exemplo, no caso de um incidente grave que demande restauração do backup), o atendimento não entrará no cômputo do indicador quando houver a devida justificativa. Isto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA de implantar, dentro dos recursos disponíveis, mecanismos para garantir que todos os atendimentos sejam realizados dentro dos prazos previstos (por exemplo, adotando mecanismos de disaster recovery);

8.28.4.13. CONTRATADA deverá lançar mão de todos os meios que julgar necessários para alcançar os indicadores de desempenho especificados (IND1 e IND2), tais como a adoção de mecanismos de redundância e verificação proativa;

8.28.4.14. Nos casos em que os índices não forem atingidos, a CONTRATANTE somente considerará as justificativas da CONTRATADA nos casos em que os métodos proativos não forem implantados por questões que fujam das possibilidades da CONTRATADA;

8.28.4.15. Para inclusão de novos itens no Catálogo de Serviços cuja classificação de impacto seja "alto" ou "altíssimo", a CONTRATANTE concederá um prazo de 30 (trinta) dias para a CONTRATADA readequar seus procedimentos de execução;

8.28.4.16. Caso sejam ativados novos sistemas, serviços ou recursos de TIC cuja classificação tenha urgência considerada "alta" ou "crítica", a CONTRATANTE concederá um prazo de 30 (trinta) dias para a CONTRATADA adequar seus procedimentos de execução.

- 8.28.4.17.** Os ajustes nos pagamentos serão realizados considerando o disposto na tabela de Critérios para Ajustes do Pagamento (Tabela 22), que estabelece valores de pontuação para os desvios em relação aos parâmetros de serviço mínimos definidos.
- 8.28.4.18.** Eventualmente poderão existir impedimentos técnicos para o atendimento dos prazos previamente estabelecidos para uma demanda ou indicador. Nesses casos, a CONTRATADA deverá notificar formalmente o CONTRATANTE – ficando a critério exclusivo deste último avaliar os impedimentos, assim como acatar ou rejeitar as justificativas apresentadas.
- 8.28.4.19.** Em todo o caso, às ocorrências de descumprimento do NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO a CONTRATADA poderá interpor justificativas técnicas embasadas em fatos e circunstâncias objetivas, cabendo ao CONTRATANTE avaliar e decidir sobre as alegações. Quando acatadas as justificativas o CONTRATANTE poderá desconsiderar a(s) ocorrência(s) de descumprimento em questão, ajustar os prazos avaliados ou, ainda, suspender a aplicação de eventuais ajustes, quando for o caso.
- 8.28.4.20.** A interposição de justificativas técnicas deverá ser realizada de forma específica para cada caso concreto, não serão admitidas e nem serão objeto de consideração as justificativas que façam referência às ocorrências, fatos ou circunstâncias de modo genérico.
- 8.28.4.21.** A superação de uma ou mais metas de NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO não poderá ser utilizada para compensar o não atendimento de outras metas no mesmo período e/ou o não atendimento da mesma meta em outro período.
- 8.28.4.22.** A ocorrência de reiteradas falhas no cumprimento de prazos, produtividade e de qualidade dos serviços, caracterizará descídia da CONTRATADA e ensejará a aplicação de penalidades cabíveis.

8.29. Critérios para Ajuste do Pagamento da CONTRATADA

8.29.1. Seguem na tabela abaixo os critérios para ajustes do pagamento da CONTRATADA baseado nos Indicadores de Nível Mínimo de Serviço e nos Indicadores de Nível Mínimo de Desempenho:

Tabela 22 - Critérios para Ajustes do Pagamento

INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO	PONTUAÇÃO ACUMULÁVEL
INS01	5 (cinco) pontos a cada 0,2 (dois décimos) ponto fora da meta
INS02	5 (cinco) pontos a cada 1% (um por cento) fora da meta para cada nível de prioridade
INS03	5 (cinco) pontos a cada 1% (um por cento) fora da meta para cada nível de prioridade
INS04	5 (cinco) pontos a cada 1% (um por cento) fora da meta para cada nível de prioridade
INS05	5 (cinco) pontos a cada 1% (um por cento) fora da meta

	Documento
INS06	5 (cinco) pontos a cada 1% (um por cento) fora da meta
INS07	5 (cinco) pontos a cada 1% (um por cento) fora da meta
INS08	10 (dez) pontos a cada 1% (um por cento) fora da meta
INS09	10 (dez) pontos a cada 1% (um por cento) fora da meta
INS10	10 (dez) pontos a cada 1% (um por cento) fora da meta
INS11	20 (vinte) pontos a cada 1% (um por cento) fora da meta durante o PAO
	10 (dez) pontos a cada 1% (um por cento) fora da meta após o PAO
INS12	5 (cinco) pontos a cada 1% (um por cento) fora da meta
INS13	5 (cinco) pontos a cada 1% (um por cento) fora da meta
INDICADOR DE DESEMPENHO	PONTUAÇÃO ACUMULÁVEL
IND1	10 (dez) pontos a cada 0,1% (um décimo por cento) fora da meta
IND2	10 (dez) pontos a cada 0,1% (um décimo por cento) fora da meta

- 8.29.2.** No Período de Adaptação Operacional (PAO) da CONTRATADA, os níveis de serviço e indicadores de desempenho serão aferidos de acordo com item 6.8.12. A pontuação calculada será ponderada progressivamente (multiplicada) pelos fatores do item 6.8.12 e serão aplicadas as reduções no pagamento nos meses correspondentes. Após o término do PAO a aplicação de reduções por decorrência do não atendimento dos níveis de serviços e indicadores de desempenho ocorrerá seguindo diretamente o descrito na tabela de Critérios para Ajuste do Pagamento (Tabela 22).
- 8.29.3.** Os níveis de serviços e indicadores de desempenho mínimos poderão ser revisados conforme o disposto no item 8.28.2.6.
- 8.29.4.** Além dos indicadores, serão aplicadas glosas em função das pontuações diretamente atribuídas ao descumprimento dos termos de serviço determinados, sendo as ocorrências apuradas no interstício de um mês. As pontuações também estarão sujeitas aos fatores de redução, conforme item 6.8.12, durante o PAO. As glosas serão aplicadas sem prejuízo de outras sanções administrativas por descumprimento de obrigações contratuais.
- 8.29.5.** Os Termos de Serviço a serem observados pela CONTRATADA e suas respectivas penalizações estão descritas na tabela abaixo:

Tabela 23 - Aplicação de Glosa por Descumprimento dos Termos de Serviço

Sigla	Termo de Serviço	Referência	Pontuação
-------	------------------	------------	-----------

TRS1	Permitir a presença de profissional sem crachá nos locais onde há prestação de serviço para a CONTRATANTE, após reincidência formalmente notificada.	Por ocorrência	5 (cinco) pontos
TRS2	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS3	Finalizar a requisição de serviço ou incidente sem que o mesmo tenha sido solucionado, ou deixar de realizar os testes para aferir a efetiva resolução.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS4	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metras de níveis de serviço e de desempenho por quaisquer subterfúgios.	Por ocorrência de Indicador Manipulado	100 (cem) pontos
TRS5	Manter profissionais sem formação ou sem a qualificação exigida para executar os serviços contratados.	Por dia, para Cada Profissional	5 (cinco) pontos
TRS6	Alocar profissional sem capacidade técnica necessária ao pleno atendimento do objeto contratado ou sem atender às qualificações exigidas no contrato, ainda que em casos de substituição temporária.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS7	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços da CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	50 (cinquenta) pontos
TRS8	Causar qualquer dano aos equipamentos da CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	50 (cinquenta) pontos
TRS9	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pela fiscalização, por serviço.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS10	Deixar de zelar pela organização, acomodação e correta identificação dos cabos nos racks de equipamentos e patch panels, ou não cuidar da correta montagem e conservação dos equipamentos das unidades de prestação de serviços.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS11	Utilizar indevidamente os recursos de TIC (acessos indevidos, utilização para fins particulares, etc.) ou utilizar equipamento particular, salvo em situação excepcional e devidamente autorizado pela CONTRATANTE.	Por ocorrência	10 (dez) pontos

		Documento	
TRS12	Incluir, excluir ou alterar regras dos dispositivos de segurança sem autorização do gestor de TIC, ou contrariando as políticas de segurança da CONTRATANTE.	Por ocorrência	30 (trinta) pontos
TRS13	Deixar de comunicar a CONTRATANTE da substituição de profissionais responsáveis pela execução das atividades de suporte à infraestrutura.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS14	Deixar de cumprir ou de implantar as Políticas de Segurança e de Continuidade de Negócios de TIC.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS15	Permitir que violações de segurança afetem ou causem indisponibilidade dos sistemas da CONTRATANTE, sem aplicar as contramedidas necessárias.	Por ocorrência	20 (vinte) pontos
TRS16	Deixar de planejar e instalar nos equipamentos e sistemas as atualizações e patches de segurança disponibilizados pelos fabricantes e distribuidores.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS17	Deixar de apresentar os relatórios consolidados para a fiscalização contratual, conforme exigências neste documento, dentro do prazo definido de 5 (cinco) dias úteis.	Por dia de atraso	5 (cinco) pontos
TRS18	Deixar de apresentar relatórios, levantamentos e inventários no prazo determinado em comum acordo.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS19	Deixar de documentar os ICs e de manter completa e atualizada a Base de Dados de Configuração, inclusive no que diz respeito aos diagramas e desenhos.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS20	Deixar de produzir ou de manter atualizadas as rotinas e scripts da Base de Dados de Conhecimentos.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS21	Deixar de notificar incidentes repetitivos, quer tenham sido conhecidos através do monitoramento ou por notificações de usuários, para a CONTRATANTE.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS22	Deixar de analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções.	Por ocorrência	5 (cinco) pontos
TRS23	Deixar de aplicar as políticas de controle de acesso e de gestão da identidade de usuários de TIC.	Por ocorrência	5 (cinco) pontos
TRS24	Deixar de operar e monitorar proativamente o ambiente de TIC, e de atuar tempestivamente no caso de incidentes graves.	Por ocorrência	20 (vinte) pontos

TRS25	Deixar de realizar os testes e análises de vulnerabilidades e potenciais falhas de segurança, conforme política de segurança da informação.	Por ocorrência	5 (cinco) pontos
TRS26	Deixar de realizar a avaliação de impacto, criação de cronograma, monitoramento e controle do processo de mudança, ou realizá-los de forma deficiente ou incompleta, quando se tratar de Requisições Planejadas.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS27	Deixar de comunicar a realização de Requisições Planejadas que poderão gerar indisponibilidade em sistemas ou serviços.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS28	Deixar de executar as Requisições Planejadas no Tempo Máximo para Solução definido pela CONTRATANTE na Demanda de Serviço ou outra metodologia definida pela CONTRATANTE.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS29	Deixar de implementar o Configuration Management Data Base (CMDB) de todos os Itens de Configuração (ICs) descritos no documento, integrada à ferramenta ITSM no prazo máximo de 60 (Sessenta) dias após o início da prestação do serviço. A glosa será aplicada progressivamente para cada mês adicional de atraso. Exemplo: No primeiro mês de atraso, 20 (vinte) pontos. No Segundo mês de atraso, 40 (quarenta) pontos e assim sucessivamente.	Por mês de atraso cumulativamente	20 (vinte) pontos
TRS30	Deixar de realizar a atualização no CMDB dos ICs modificados ou incluídos, bem como atualizar a relação entre os ICs, caso a Requisição Planejada venha a afetá-los.	Por ocorrência	5 (cinco) pontos
TRS31	Deixar de participar de reunião solicitada e previamente agendada com a equipe de gestão de TIC da CONTRATANTE.	Por ocorrência	5 (cinco) pontos
TRS32	Deixar de retirar profissional que se conduza de modo inconveniente, que não respeite as normas da CONTRATANTE ou que não atenda às necessidades, em no máximo 24 (vinte e quatro) horas após a notificação formal.	Por ocorrência	10 (dez) pontos por dia incompleto que exceder as 24 (vinte e quatro) horas
TRS33	Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações da CONTRATANTE utilizados pela CONTRATADA.	Por ocorrência	5 (cinco) pontos
TRS35	Deixar de adaptar durante o PAO a Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM), e a Ferramenta de Suporte Remoto com todas as características e requisitos necessários.	Por mês incompleto de atraso	100 (cem) pontos

Documento			
TRS36	Deixar de apresentar no prazo definido neste documento as comprovações das capacidades técnicas dos colaboradores da CONTRATADA.	Por mês incompleto de atraso	10 (dez) pontos
TRS37	Deixar de documentar todas as ocorrências (incidentes, requisições, mudanças, problemas, indisponibilidades) na Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM).	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS38	Deixar de apresentar à CONTRANTE o impacto e o cronograma da solução do Problema no Tempo Máximo para Solução do Incidente do respectivo Incidente que deu origem ao Problema.	Por ocorrência	5 (cinco) pontos
TRS39	Deixar de executar a solução de um Problema conforme cronograma definido pela CONTRATANTE.	Por ocorrência	5 (cinco) pontos
TRS40	Interromper unilateralmente a prestação de serviços sem que haja evento de força maior que o justifique.	Por dia de interrupção	100 (cem) pontos
TRS41	Perder dados ou informações corporativas por erros na operação devidamente comprovados.	Por ocorrência	200 (duzentos) pontos
TRS42	Deixar de zelar pela segurança orgânica das instalações da CONTRATANTE, fornecendo crachá ou credenciais de acesso a pessoas não autorizadas, ou ainda não verificando o correto fechamento das portas das áreas restritas.	Por ocorrência	50 (cinquenta) pontos
TRS43	Realizar cancelamento de chamado na Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM) sem justificativa aceitável pela CONTRATANTE.	Por ocorrência	5 (cinco) pontos
TRS44	Deixar de designar profissionais técnicos para cada área especializada, que serão os pontos focais para alinhamento técnico sobre demandas operacionais e projetos com a CONTRATANTE, de forma a manter a continuidade das atividades de forma eficiente.	Por ocorrência	5 (cinco) pontos
TRS45	Deixar de atender no triplo do tempo os chamados que não foram solucionados no Tempo Máximo para Solução do Incidente, no Tempo Máximo para Solução da Requisição e no Tempo Máximo para Solução da Requisição Planejada de acordo com o definido na tabela de Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento (Tabela 08).	Por ocorrência	5 (cinco) pontos
			50 (cinquenta) pontos

		Documento	
TRS46	Meta do INS11 ficar abaixo de 80% por 3 meses consecutivos	Por ocorrência	
TRS47	Deixar de apresentar o perfil profissional adequado no prazo estabelecido para o atendimento de projetos e demandas de implementação e melhorias dos serviços de TIC.	Por ocorrência	5 (cinco) pontos
TRS48	Deixar de apresentar ou substituir perfil profissional conforme prazos estabelecidos neste TR.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS49	Deixar de cumprir qualquer outra obrigação estabelecida no edital e não prevista nesta tabela, de forma reincidente, após formalmente notificada pela CONTRATANTE.	Por ocorrência	10 (dez) pontos

8.29.6. O cálculo da porcentagem do Ajuste do Nível de Serviço Mensal onde prevê uma redução de 0,5% (meio por cento) sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 5 (cinco) pontos acumulados no período de faturamento, devido no mês da ocorrência, está descrito abaixo

$$Ajuste_{Nível\ de\ Serviço} = \left[\frac{\left(\sum_{Pontos\ do\ Indicador\ de\ Nível\ de\ Serviço} \right) + \left(\sum_{Pontos\ do\ Indicador\ de\ Nível\ de\ Desempenho} \right) + \left(\sum_{Pontos\ do\ Termo\ de\ Serviço} \right)}{10} \right]$$

Onde:

- I. Ajuste do Nível de Serviço ou Ajuste NMS: o percentual que será abatido do valor mensal do contrato.
- II. Somatório Pontos do Indicador de Nível de Serviço: soma da pontuação acumulável das penalizações do Indicador de Nível de Serviço.
- III. Somatório Pontos do Indicador de Nível de Desempenho: soma da pontuação acumulável das penalizações do Indicador de Nível de Desempenho.
- IV. Somatório Pontos do Termo de Serviço: soma da pontuação da penalização do Termo de Serviço.

8.29.7. Poderão ser solicitados outros indicadores além dos definidos, contudo não serão utilizados para ajustes no pagamento mensal. Os dados deverão ser extraídos a partir dos dados registrados pela Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM), pela ferramenta de monitoramento do ambiente, ou por alguma outra ferramenta que venha a ser utilizada, podendo a construção do dashboard ser realizada através de mecanismos intrínsecos das próprias ferramentas ou por ferramenta específica de Business Intelligence.

8.30. Do recebimento e aceitação do objeto

- 8.30.1.** Os chamados técnicos somente serão encerrados, atestados e validados quando todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos, e todos os produtos e serviços realizados e entregues com a qualidade demandada.
- 8.30.2.** Uma requisição de serviço ou incidente encerrado sem que tenha sido de fato resolvido será reaberto e os prazos serão contados a partir da abertura original da requisição de serviço ou incidente, inclusive para efeito de aplicação das glosas previstas. Em todos os casos de não cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço exigidos serão aplicados os ajustes de pagamento definidos, sem prejuízo da aplicação das demais sanções contratuais cabíveis.
- 8.30.3.** Os serviços serão recebidos provisoriamente, pelo responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência e na Proposta, devendo ser elaborado relatório circunstanciado, contendo o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato e demais documentos que julgarem necessários, devendo encaminhá-los ao Gestor do Contrato para recebimento definitivo.

8.30.3.1. A CONTRATANTE realizará inspeção minuciosa de todos os serviços executados, por meio de profissionais técnicos competentes, acompanhados dos profissionais encarregados pelo serviço, com a finalidade de verificar a adequação dos serviços e constatar e relacionar os arremates, retoques e revisões finais que se fizerem necessários.

8.30.3.2. A CONTRATADA fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificar vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no recebimento provisório.

8.30.3.3. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

8.30.4. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na Proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo Fiscal Técnico do contrato, às custas da CONTRATADA, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

8.30.5. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, o Fiscal Técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à CONTRATADA, registrando em relatório a ser encaminhado ao Gestor do Contrato.

8.30.6. Os serviços serão recebidos definitivamente, após análises e elaboração de relatórios pela equipe de fiscalização.

8.30.7. O recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, será realizado pelo Gestor do Contrato.

8.30.8. No prazo de até 10 (dez) dias corridos a partir do recebimento provisório dos serviços, o Gestor do Contrato deverá providenciar o recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, obedecendo as seguintes diretrizes:

8.30.8.1. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções;

8.30.8.2. Emitir Termo Circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e 8.30.8.3. Comunicar a empresa para que emita a nota fiscal/fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

8.30.9. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato, ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das disposições legais em vigor.

8.31. Relatório Geral de Faturamento

8.31.1. A CONTRATADA deverá apresentar mensalmente por escrito o Relatório Geral de Faturamento, com dados extraídos das ferramentas em uso no ambiente da CONTRATANTE, composto pelos seguintes relatórios gerenciais e técnicos, para comprovação e fiscalização dos serviços prestados:

8.31.1.1. Relatório mensal dos indicadores de nível de serviços e de desempenho;

8.31.1.2. Relatório mensal de disponibilidade e de utilização dos sistemas e recursos de TIC;

8.31.1.3. Relatório consolidado dos atendimentos realizados no período mensal;

8.31.1.4. Relatório mensal de ocorrências e não-conformidades no ambiente de TIC;

8.31.1.5. Relatório mensal de execução de Requisições Planejadas;

8.31.1.6. Relatório mensal do número total de cada categoria do parque de ativos de TIC;

8.31.1.7. Relatório mensal de sistemas e recursos de TIC.

8.31.1.8 Relatório de colaboradores e seus respectivos perfis profissionais

8.31.2 A CONTRATADA é responsável pela configuração e customização da ferramenta de ITSM, bem como de outras ferramentas necessárias para a extração dos dados requeridos para a medição dos indicadores e para a geração e extração dos relatórios de faturamento.

8.31.3. Os relatórios gerenciais e técnicos deverão conter no mínimo as informações relacionadas na tabela abaixo:

Tabela 23 - Informações do Relatório Geral de Faturamento

Relatório	Informações Obrigatórias
Relatório mensal dos indicadores de nível de serviços e de desempenho	<ul style="list-style-type: none">- Período de faturamento mensal;- Indicadores de nível de serviço e de desempenho (usar a descrição dos INS, IND e TRS neste documento).
Relatório mensal de disponibilidade e de utilização dos sistemas e recursos de TIC	<ul style="list-style-type: none">- Estatísticas individualizadas de disponibilidade e de utilização de serviços e recursos críticos, sensíveis e essenciais, de acordo com a determinação da CONTRATANTE;
Relatório consolidado dos atendimentos realizados no período mensal	<ul style="list-style-type: none">- Quantidade de chamados encerrados dentro do período de apuração;- Percentual de requisições e incidentes encerrados no período, para cada nível de atendimento (segundo ou terceiro nível);- Percentual de requisições e incidentes atendidos pelas áreas especializadas no período, para cada área especializada;- Relação de incidentes e requisições não encerrados dentro dos Níveis Mínimos de Serviço no período;- Relação de incidentes e requisições reabertos.
Relatório mensal de ocorrências e não- conformidades no ambiente de TIC	<ul style="list-style-type: none">- Relação de ocorrências e não-conformidades detectadas para cada área especializada no período;- Sugestões de cada área especializada para melhorias nos processos de execução das atividades.
Relatório mensal de execução de Requisições Planejadas	<ul style="list-style-type: none">- Relação de todas as Requisições Planejadas concluídas no mês, informando as alterações realizadas no CMBD e nos itens de configuração;- Planejamento para o próximo período mensal de execução de Requisições Planejadas.
Relatório mensal do número total de cada categoria do parque de ativos de TIC	<ul style="list-style-type: none">- Relação do quantitativo de todas as categorias do parque de ativos de TIC por fabricante e modelo/versão.
Relatório mensal de Sistemas e Recursos de TIC	<ul style="list-style-type: none">- Relação do quantitativo de todos os Sistemas e Recursos de TIC com Servidor de Aplicação, SGBD e Categoria.

Relatório de colaboradores e seus respectivos perfis profissionais	- Relação de colaboradores ativos da empresa, dos níveis 1, 2 e 3, para o mês de referência, com indicação do perfil profissional e equipe que está alocado
--	---

- 8.31.4.** A CONTRATANTE, a seu critério, solicitará a disponibilização de indicadores de nível de serviço e desempenho em dashboards dinâmicos para verificação continuada, a fim de encaminhar ações corretivas junto à CONTRATADA ainda durante o período de execução mensal. Poderão ser solicitados outros indicadores além dos definidos (INS, IND, TRS). Os dados deverão ser extraídos a partir dos dados registrados pela Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM), pela ferramenta de monitoramento do ambiente, ou por alguma outra ferramenta que venha a ser utilizada, podendo a construção do dashboard ser realizada através de mecanismos intrínsecos das próprias ferramentas ou por ferramenta específica de Business Intelligence, a critério da CONTRATANTE.
- 8.31.5.** A seu critério, a CONTRATANTE poderá solicitar a comprovação de fidelidade das informações e dados apresentados nos relatórios através de auditoria nas ferramentas utilizadas. A auditoria será conduzida pela equipe de gestão contratual da CONTRATANTE, sem qualquer ônus adicional. A recusa ou a morosidade da CONTRATADA em cooperar com a comprovação de fidelidade dos dados dos relatórios, caracterizadas pela ausência de respostas ou não apresentação dos documentos solicitados em até 5 (cinco) dias úteis contados a partir da data de solicitação, implicarão em sanções e aplicação de penalidades.
- 8.31.6.** Recomenda-se que o relatório de Faturamento e Níveis de Serviços contenha, sempre que apropriado:
- 8.31.6.1.** Análise crítica de requisições e incidentes reabertos;
 - 8.31.6.2.** Sugestões de melhorias administrativas e gerenciais para o próximo período;
 - 8.31.6.3.** Informações sobre a execução dos serviços, apresentando gráficos, estatísticas e informações dos sistemas aplicativos e do ambiente computacional e de seus recursos;
 - 8.31.6.4.** Relatório de capacidade contendo utilização do hardware dos servidores e sistema de armazenamento de dados, com projeção de uso em período a ser definido pela CONTRATANTE;
 - 8.31.6.5.** Quantidade de alertas por ativo monitorado;
 - 8.31.6.6.** Demais informações relevantes para as atividades demandadas nas Ordens de Serviços e chamados técnicos, como uso da banda de acesso internet, infecções por vírus, erros operacionais ou qualquer outra informação solicitada pela CONTRATANTE.
- 8.31.7.** A seu critério, a CONTRATANTE realizará auditoria nas ferramentas utilizadas, sem que, para isso, haja ônus adicional para a mesma.
- 8.31.8.** Os relatórios descritos na tabela 23 elencam uma série de informações gerenciais que deverão ser entregues em seus devidos prazos, que a CONTRATADA deverá atuar continuamente para padronizar, equalizar o nível de informações, melhorar e alinhar com as necessidades do CONTRATANTE.
- 8.31.9.** Os relatórios de soluções de infraestrutura e serviços, ainda que possuam informações primariamente técnicas, deverão ser apresentados em um nível gerencial, de forma que permita uma análise de gestão por parte do CONTRATANTE, provendo uma visão abrangente e holística da operação de serviços.
- 8.31.10.** A emissão dos relatórios deverá ser registrada em solicitação de serviço específica e tais relatórios serão armazenados em repositório apropriado, onde serão analisados pela fiscalização técnica de cada serviço. A periodicidade de entrega, qualidade e nível de informações dos relatórios, poderá ser revista a qualquer momento pelo CONTRATANTE.
- 8.31.11.** Para que a CONTRATANTE tenha segurança da continuidade do serviço prestado, é necessário que a empresa CONTRATADA emita relatórios de gestão de pessoas que sirvam como indicadores de que o dimensionamento, adequação, competências, desempenho e capacitação de seus colaboradores estão sendo controlados (quantitativa e qualitativamente) e administrados visando o amadurecimento da força de trabalho conforme a realidade institucional da CONTRATANTE.
- 8.31.12.** O Relatório de Gestão de Pessoas deve ser elaborado mensalmente, enviado juntamente com o Relatório Geral de Faturamento e Níveis de Serviços e conter minimamente:
- 8.31.12.1.** Informações profissionais: treinamentos e aperfeiçoamentos, áreas de conhecimento; certificações com indicador de validade do certificado, cargo, processos executados, histórico de movimentações, afastamentos e licenças;
 - 8.31.12.2.** Resultado individual: Indicadores de desempenho individual baseado nas avaliações de competências periódicas para medir a performance do prestador de serviço versus níveis de serviços acordados.
- 8.31.13.** Objetivando a atestar a veracidade e a fidedignidade das informações e dados apresentados pela CONTRATADA, o CONTRATANTE poderá, a seu critério, exigir a comprovação das informações prestadas pela CONTRATADA, quer através do fornecimento de dados brutos ou através de auditoria nas ferramentas utilizadas para geração e tratamento desses dados.

8.31.14. A recusa ou a morosidade da CONTRATADA em cooperar com a comprovação de fidelidade dos dados do Relatório de Níveis de Serviços ou do Relatório de Gestão de Pessoas, caracterizadas pela ausência de respostas ou não apresentação dos documentos solicitados em até 5 (cinco) dias úteis contados a partir da data de solicitação, implicarão suspensão temporária dos pagamentos, sanções e aplicação de penalidades, inclusive para efeito de aplicação das glosas previstas.

Tópico 9 - GESTÃO

Responsabilidade do Fornecedor

9.1. Não obstante o Fornecedor ser o único responsável pela entrega do objeto ou prestação de serviço, a Administração se reserva no direito de exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre o fornecimento ou prestação de serviço, nos termos da legislação aplicável.

9.2. O Fornecedor será responsável pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros em razão da execução do contrato, e não excluirá nem reduzirá essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pela Administração.

Comunicação

9.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e o Fornecedor serão realizadas por escrito, admitindo-se o uso de notificação ou mensagem eletrônica registrada no sistema SISLOG destinada a esse fim, realizadas pelo Gestor do Contrato, ou seu respectivo substituto, formalmente designado.

Reunião inicial do contrato

9.4. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa Fornecedora para reunião inicial para apresentação do Plano de Gestão do Contrato, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução do Fornecedor, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

Registro de Ocorrências

9.5. Serão registradas todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.

Gestão e fiscalização do contrato

9.6. O contrato será acompanhado pelo Gestor e Fiscal do Contrato, ou seus respectivos substitutos, formalmente designados nos termos do Decreto estadual nº 10.216, de 14 de fevereiro de 2023, responsáveis pela fiscalização, acompanhamento e verificação da perfeita execução contratual, em todas as fases até a finalização do contrato.

9.7. O Gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato e será responsável pela comunicação com representantes do Fornecedor, nos termos do art. 22 do Decreto estadual nº 10.216, de 14 de fevereiro de 2023.

9.8. O Gestor do contrato coordenará as atividades relacionadas à fiscalização técnica, administrativa e setorial, aos atos preparatórios à instrução processual e encaminhará a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos relativos à alteração, prorrogação ou rescisão contratual ou para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções.

Fiscalização Técnica

9.9. O Fiscal Técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração, segundo suas atribuições descritas no art. 23 do Decreto estadual nº 10.216, de 14 de fevereiro de 2023.

9.10. O Fiscal Técnico acompanhará o contrato com o objetivo de avaliar a execução do objeto nas condições contratuais e, se for o caso, aferir se a quantidade, a qualidade, o tempo e o modo da prestação ou da execução do objeto estão compatíveis com os indicadores estabelecidos no edital para o pagamento, com possibilidade de solicitar o auxílio ao Fiscal Administrativo ou Setorial, e ainda informar ao gestor do contrato, em tempo hábil, a ocorrência relevante que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência ou a existência de riscos quanto à conclusão da execução do objeto contratado que estão sob sua responsabilidade.

Fiscalização Administrativa

9.11. O Fiscal Administrativo do contrato acompanhará os aspectos administrativos contratuais quanto às obrigações previdenciárias, fiscais e trabalhistas e ao controle do contrato no que se refere a revisões, reajustes, repactuações e providências nas hipóteses de inadimplemento, segundo suas atribuições descritas no art. 24 do Decreto estadual nº 10.216, de 14 de fevereiro de 2023.

Verificação da manutenção das condições de habilitação do Fornecedor

9.12. O Fornecedor deverá manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ele assumidas, todas as condições exigidas para a habilitação na licitação, ou para a qualificação, na contratação direta.

9.13. Constatando-se a situação de irregularidade do Fornecedor, o Gestor deverá notificar o Fornecedor para que, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, por motivo justo e a critério da Administração.

9.14. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a Administração deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual por meio de processo administrativo, assegurado ao Fornecedor o contraditório e a ampla defesa.

9.15. Havendo a efetiva execução do objeto durante o prazo concedido para a regularização, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato.

9.16. Detalhamento da reunião inicial

9.16.1. A CONTRATANTE, por intermédio do Gestor do Contrato, convocará a CONTRATADA, imediatamente após a assinatura do contrato, para reunião de alinhamento de entendimentos e expectativas - ora denominada Reunião Inicial - com o objetivo de:

I. Alinhar a forma de comunicação entre as partes, que deverá ocorrer preferencialmente entre a CONTRATANTE e o Preposto da CONTRATADA;

II. Definir as providências necessárias para inserção da CONTRATADA no ambiente de prestação dos serviços;

III. Definir as providências de implantação dos serviços;

IV. Alinhar entendimento quanto aos modelos de execução e de gestão do contrato. 9.16.2. Na Reunião Inicial a CONTRATADA deverá:

9.16.2. Apresentar seu(s) Preposto(s) e seu(s) substituto(s), de acordo com as exigências de qualificação profissional, conforme ANEXO III - QUALIFICAÇÕES MÍNIMAS POR PERFIS TÉCNICO-PROFISSIONAIS;

9.16.3. Apresentar o Supervisor, caso já tenha sido contratado, de acordo com as exigências de qualificação profissional, conforme ANEXO III - QUALIFICAÇÕES MÍNIMAS POR PERFIS TÉCNICO-PROFISSIONAIS;

9.16.4. Havendo necessidade, outros assuntos de comum interesse, poderão ser tratados na Reunião Inicial, além dos anteriormente previstos. Todas as atas de reuniões e as comunicações entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, assim como todas as demais intercorrências contratuais, positivas ou negativas, serão arquivadas em processo próprio para fins de manutenção do histórico de gestão do contrato.

9.17. Da propriedade intelectual

9.17.1. A CONTRATANTE, para todos os efeitos da aplicação da Lei nº 9.609/98, que dispõe sobre a proteção da propriedade intelectual de programa de computador e regulamentos correlatos, é o único proprietário de licença dos sistemas desenvolvidos, devendo a CONTRATADA, para tanto, cedê-la à CONTRATANTE, mediante cláusula contratual, aplicando-se subsidiariamente a Lei nº 9.610/98.

9.17.2. A CONTRATADA não poderá repassar a terceiros, em nenhuma hipótese, informações, dados, metadados, produtos/artefatos desenvolvidos e entregues em função da execução dos serviços ficando responsável juntamente com a CONTRATANTE por manter a segurança da informação durante a execução das atividades e também em período posterior ao término da execução dos produtos (período de garantia técnica).

9.17.3. É de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA a aquisição de softwares e componentes adicionais de apoio à execução dos serviços além daqueles disponibilizados pela CONTRATANTE em seu ambiente, não havendo qualquer responsabilidade reversa à CONTRATANTE concernente a custos de licenciamento, titularidade dos direitos de propriedade e outros direitos de propriedade intelectual sobre os programas.

9.17.4. Todas as Bases de dados, bem como toda a documentação gerada em função da prestação dos serviços devem estar sempre atualizadas, acessíveis à CONTRATANTE em local predefinido, e a ela devem ser periodicamente entregues pela CONTRATADA, ou sempre que solicitadas.

9.17.5. São de propriedade da CONTRATANTE, na condição de CONTRATANTE, todos os produtos gerados no escopo da presente contratação; incluindo estudos, relatórios, especificações, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, fontes dos códigos de programas em qualquer mídia, páginas web e documentação, em papel ou em qualquer forma ou mídia, em conformidade com legislação vigente, sendo vedada qualquer apropriação e comercialização por parte da CONTRATADA.

9.18. Das condições de sigilo

9.18.1. A CONTRATADA deverá manter sigilo - sob pena de responsabilização civil, penal e/ou administrativa - sobre quaisquer dados, informações, códigos-fonte e/ou artefatos contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, incluindo meios de armazenamento e transferência, de que venha a ter conhecimento durante a execução do contrato, não podendo, sob qualquer pretexto divulgar, reproduzir ou utilizar tais informações - independentemente da classificação de sigilo conferida pela CONTRATANTE ou por terceiros a tais documentos.

9.18.2. Será exigido da CONTRATADA a assinatura de Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e Respeito às Normas de Segurança da Informação, conforme modelo “Anexo XIII - Termo de Realização de Visita Técnica” deste TR, pelo qual se compromete a manter o sigilo e a confidencialidade de todas as informações de que venha a ter conhecimento no exercício de suas atribuições, e que a mesma o exija dos seus empregados que prestarem serviços no ambiente da CONTRATANTE. Por questões de segurança, fica a CONTRATADA obrigada a estender o compromisso de manutenção do sigilo e segurança das informações a todos os seus colaboradores diretamente envolvidos na execução do contrato. Sendo que a CONTRATANTE reserva o direito de proceder levantamento e/ou confirmação de informações pertinentes à idoneidade de qualquer profissional que venha a ser indicado para a prestação dos serviços.

9.18.3. A CONTRATADA também estará sujeita ao cumprimento das diretrizes aplicáveis estabelecidas na Política de Segurança da Informação e Comunicação da CONTRATANTE e normas de sigilo fiscal, estabelecidas conforme legislação vigente, bem como suas respectivas normas complementares - às quais à CONTRATANTE incumbe dar o devido conhecimento.

9.19. Mecanismos formais de comunicação

9.19.1. O canal de comunicação entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, para os assuntos relacionados a gestão e fiscalização contratual, ocorrerá preferencialmente através da figura do Preposto, e para os assuntos relacionados a execução/coordenação técnica das atividades, ocorrerá preferencialmente através da figura do Supervisor.

9.19.2. O Preposto é o representante da CONTRATADA junto à CONTRATANTE para assuntos administrativos, e o Supervisor é o representante da CONTRATADA junto à CONTRATANTE para assuntos técnicos. Destaca-se que o Preposto e o Supervisor o não poderão participar da fila de distribuição dos chamados no papel de executor, apenas no de distribuidor. O Preposto e o Supervisor e/ou seus respectivos substitutos poderão ser contatados mesmo fora do horário de expediente, sem que com isso ocorra qualquer ônus extra à 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.

9.19.3. Seguem abaixo as formas de comunicação previstas:

Tabela 24 - Formas de Comunicação Previstas

Tipo de Documento	Função	Emissor	Destinatário	Periodicidade
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 Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM)	Resoluções de problemas técnicos	CONTRATANTE /CONTRATADA	CONTRATANTE /CONTRATADA	Sempre que necessário
Atas de reunião	Informações diversas	CONTRATANTE /CONTRATADA	CONTRATANTE /CONTRATADA	Sempre que necessário
Qualquer documento no SEI ou SISLOG	Informações diversas	CONTRATANTE /CONTRATADA	CONTRATANTE /CONTRATADA	Sempre que necessário

- 9.19.4.** 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.
- 9.19.5.** Além do acompanhamento diário, a presente contratação prevê reuniões entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA para planejamento de ações futuras, conforme periodicidade a ser definida pela CONTRATANTE.
- 9.19.6.** 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 24 (vinte e quatro) 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.
- 9.19.7.** Nas reuniões os seguintes pontos podem ser tratados, entre outros:
- a. Avaliação dos indicadores de nível de serviço aferidos no período e ações corretivas, caso necessário;
 - b. Avaliação da efetividade de medidas corretivas definidas em reuniões anteriores;
 - c. Planejamento estimativo de volume de demandas para os próximos períodos;
 - d. Acompanhamento do andamento dos projetos em curso com análise de riscos;
 - e. Avaliação de profissionais da CONTRATADA.
- 9.19.8.** Incumbe à CONTRATADA apresentar sugestões de medidas corretivas, sempre que necessário ao estabelecimento ou restabelecimento de níveis de serviço previstos no contrato. As propostas apresentadas serão discutidas e avaliadas pela CONTRATANTE.
- 9.19.9.** Ao término da reunião, a CONTRATADA 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.

9.20. Transição contratual

- 9.20.1.** Quando restarem 06 (seis) meses para a data do efetivo término do contrato de prestação dos serviços, a CONTRATADA deve prestar para a CONTRATANTE toda a assistência a fim de que os serviços continuem sendo prestados sem interrupção ou efeito adverso, e que haja uma transferência ordenada dos serviços para a CONTRATANTE.

9.20.2. Em ocorrendo nova licitação, com mudança de fornecedor dos serviços, a CONTRATADA deverá repassar para a LICITANTE vencedora do novo certame ou para técnicos da própria CONTRATANTE, por intermédio de eventos formais, os documentos necessários à continuidade da prestação dos serviços, bem como esclarecer dúvidas a respeito da prestação de serviço da contratação atual.

9.20.3. A falta de transferência de conhecimento caracterizará inexecução do contrato, sujeitando a CONTRATADA às penalidades previstas na legislação vigente, no contrato e no Termo de Referência.

9.20.4. O fato de a CONTRATADA ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pela CONTRATANTE, que venha a prejudicar de alguma forma o andamento da transição das tarefas e serviços, constituirá quebra de contrato, sujeitando-a às obrigações em relação a todos os danos causados à CONTRATANTE por essa falha.

9.20.5. A CONTRATADA será responsável pela transição inicial e final dos serviços, absorvendo as atividades de forma a documentá-las minuciosamente para que os repasse de informações, conhecimentos e procedimentos, no final do contrato, aconteçam de forma precisa e responsável.

9.20.6. A CONTRATADA compromete-se a fornecer para a CONTRATANTE toda a documentação relativa à prestação dos serviços que esteja em sua posse.

9.20.7. Ao final do contrato ou em caso de rescisão, a CONTRATADA deverá:

- a. Devolver equipamentos e bens de propriedade da CONTRATANTE, incluindo, mas não limitado aos listados nas cláusulas do contrato e os bens intangíveis, como software, descrição de processos e rotinas de diagnóstico;
- b. Entregar todos os processos de monitoramento mapeados, bem como, quaisquer documentos gerados, e a propriedade intelectual destes documentos, repassada através de meio formal, à Equipe de Gestão do Contrato;
- c. Devolver documentação de processos, procedimentos, scripts desenvolvidos com ou para a CONTRATANTE durante a prestação dos serviços; e
- d. Participar, em conjunto com a CONTRATANTE, sob sua solicitação, da consolidação do Plano de Transferência do Conhecimento.

9.20.8. Deverá, ainda, entregar documentação contendo, no mínimo:

- a. Mapa atualizado com topologia da rede;
- b. Bases de dados de todos os softwares de gestão utilizados, em formatos abertos;
- c. Base de dados de conhecimento atualizada;
- d. Descritivo do estado geral (health-check) da rede, dos ativos, softwares e serviços, contemplando, no mínimo, configuração, versão, desempenho e status do ciclo de vida;
- e. Entregar a base de dados da Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC atualizada; e
- f. Plano de Transferência de Conhecimento consolidado.

9.21. Transferência de conhecimento

9.21.1. A CONTRATADA se compromete, em conformidade com o artigo 93 da Lei federal nº 14.133/2021, a participar de atividades de transição contratual e a transferir para a CONTRATANTE todo o conhecimento gerado na execução dos serviços, incluindo dados, documentos e elementos de informação utilizados.

9.21.2. Com vistas a mitigar riscos de descontinuidade de serviços e de dependência técnica pela CONTRATANTE, a CONTRATADA se compromete a habilitar equipe de técnicos da CONTRATANTE no uso das soluções desenvolvidas e implantadas no escopo desta contratação, repassando todo o conhecimento necessário para tal.

9.21.3. A CONTRATANTE poderá, a seu critério, alocar servidor(es) de seu quadro de pessoal para acompanhar as atividades de levantamento de requisitos ou qualquer outra atividade de escrutínio organizacional realizada pela CONTRATADA, tendo em vista a preservação do conhecimento de negócio relativo ao serviço prestado.

9.21.4. A transferência de conhecimento deverá ocorrer conforme Plano de Transferência de Conhecimento (PTC) descrito neste Termo de Referência.

10.1. A contraprestação mensal será por Preço Fixo, sendo que a prestação dos serviços será remunerada a partir da garantia de disponibilidade, manutenção, sustentação e atualização dos serviços que compõem a infraestrutura de TIC da CONTRATANTE.

10.2. Para permitir que a gestão contratual esteja alinhada com a gestão da qualidade dos serviços prestados, foram estabelecidos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos para a execução dos serviços contratados. Assim, os resultados serão medidos com base em indicadores vinculados a fórmulas de cálculo específicas, apurados temporalmente e continuamente monitorados, objetivando o cumprimento das metas estabelecidas.

10.3. O atendimento deverá ser realizado obedecendo aos Níveis Mínimos de Serviço e, caso não obedeam, serão aplicadas as glosas correspondentes, que estão definidas neste TR.

10.4. Os dados necessários para o cálculo dos indicadores de nível de serviço serão obtidos diretamente da Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM).

10.5. Do cálculo do faturamento mensal:

10.5.1. Para os ITENS 01 e 02 os valores apresentados pela CONTRATADA em sua proposta de preços correspondem ao VALOR MÁXIMO a ser faturado na hipótese de atingimento de todas as metas, requisitos e exigência contratuais

10.5.2. O valor do pagamento mensal pelos serviços será calculado de acordo com a efetiva execução dos serviços, aplicados os descontos relativos ao eventual descumprimento dos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos, bem como das demais obrigações contratuais. Assim, o valor mensal para cada item do contrato a ser pago pelo serviço será calculado conforme a seguir:

10.5.2.1. Para os itens 01 e 02:

CONTRAPRESTAÇÃO <i>mensal</i> = [(<i>Σ PMSpor item</i>) - <i>AjusteNMS</i>]
Contraprestação Mensal: Remuneração mensal à CONTRATADA pela prestação dos serviços referentes aos Itens 01 a 02.
PMS POR ITEM : Parcela Mensal Máxima estabelecida em CONTRATO de cada ITEM.
Ajuste NMS: Ajuste (redução/glosa) em função dos resultados dos indicadores de Níveis Mínimos de Serviço e descumprimento dos termos de serviço

10.6. Não haverá qualquer espécie de bônus, premiação ou pagamento adicional para os casos em que a CONTRATADA supere as metas de níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimo exigidos, ou caso seja necessária à alocação de maior número de profissionais e outros recursos para alcançá-las.

10.7. A soma total das glosas aplicadas em função do não atendimento dos Níveis Mínimos de Serviço e dos indicadores mínimos de desempenho não deverá ser superior a 50% (cinquenta por cento) do faturamento mensal máximo. Caso seja superado este limite, aplicar-se-á a glosa máxima permitida, sem prejuízo da abertura de processo administrativo para aplicação de penalidades;

10.7.1. Caso seja superado este limite, o saldo devedor poderá ser aplicado na fatura dos meses subsequentes, à exceção do último mês de vigência do contrato;

10.7.2. Caso o percentual de glosa ultrapasse o limite acima por 3 (três) vezes em um período de 6 (seis) meses será caracterizada inexecução parcial do CONTRATO, sujeitando a CONTRATADA às cominações sancionatórias e administrativas previstas neste TERMO DE REFERÊNCIA.

10.7.3. A reincidência, por 3 (três) meses consecutivos, da prestação de serviços com um conjunto de indicadores de nível de serviço, desempenho e termos de serviços inferiores aos níveis mínimos requeridos, resultará na multa compensatória prevista na cláusula de sanção:

10.7.3.1. 10% (dez por cento) sobre o valor mensal do contrato por reincidência, por 3 (três) meses consecutivos, da prestação de serviços com um conjunto de indicadores de nível de serviço, desempenho e termos de serviços inferiores aos níveis mínimos requeridos, para um grupo de no mínimo sete indicadores simultâneos;

10.7.3.2. 15% (quinze por cento) sobre o valor mensal do contrato por reincidência, por 3 (três) meses consecutivos, da prestação de serviços com um conjunto de indicadores de nível de serviço, desempenho e termos de serviços inferiores aos níveis mínimos requeridos, para um grupo de no mínimo onze indicadores simultâneos.

10.8. Cronograma de execução:

10.8.1. A execução do objeto contratado seguirá o seguinte cronograma físico-financeiro:

Tabela 26 - Cronograma Físico-Financeiro

CRONOGRAMA FISICO-FINANCEIRO			
ITEM	PARCELA DE ENTREGA	MESES 1ª ao 30ª	VALOR TOTAL
Item 01	Parcelas mensais	70-100%	definido após o certame
Item 02	Parcelas mensais	50-100%	definido após o certame

Poderá haver glosas até o limite de 50% do valor mensal

Atesto da execução do objeto

10.9. Do pagamento mensal dos serviços prestados

10.9.1. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de 10 (dez) dias úteis para fins de atesto da execução do objeto, na forma desta seção, nos termos do art. 4º do Decreto Estadual nº 9.561 de novembro de 2019.

10.9.2. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o prazo para atesto ou liquidação ficará sobrestado até que o Fornecedor providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus à Administração.

10.9.3. Nenhum pagamento será efetuado ao Fornecedor enquanto perdurar pendência na apresentação da Nota Fiscal ou instrumento de cobrança equivalente.

10.9.4. A Nota Fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao CADFOR.

10.9.5. O Fornecedor que estiver em situação de irregularidade junto ao CADFOR deverá entregar juntamente com a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, os documentos que porventura estiverem vencidos para fins de atualização pelo CADFOR.

10.9.6. A equipe de fiscalização do contrato realizará consulta ao Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado – CADFOR, bem como no Cadastro de Inadimplentes – CADIN estadual, para verificar a manutenção das condições de habilitação.

10.9.6.1. Caso seja constatado que o Fornecedor esteja em situação de irregularidade perante o Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado – CADFOR, este será notificado por escrito para, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, encaminhar ao Gestor do Contrato os documentos que porventura estiverem vencidos, ou, no mesmo prazo, apresentar sua defesa.

10.9.6.2. Caso seja constatado que o Fornecedor esteja em situação de irregularidade perante o Cadastro de Inadimplentes – CADIN estadual, este será notificado por escrito para, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularizar sua situação ou, no mesmo prazo, apresentar sua defesa.

10.9.6.3. Os prazos referidos neste item poderão ser prorrogados uma vez, por igual período, a critério da Administração.

10.9.6.4. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a Administração comunicará à Controladoria-Geral do Estado a inadimplência do Fornecedor.

10.9.6.5. Persistindo a irregularidade, a Administração deverá adotar as medidas necessárias à rescisão dos contratos em execução, assegurado o contraditório e a ampla defesa, por meio de processo administrativo a ser instaurado.

10.9.6.6. Havendo a efetiva prestação dos serviços ou o fornecimento dos bens, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão contratual, se o Fornecedor não regularizar sua situação no CADFOR e/ou no CADIN, salvo nas hipóteses em que houver indícios das infrações administrativas previstas na Lei Federal nº 14.133 de abril de 2021, caso em que a retenção dos créditos não excederá o limite dos prejuízos causados à Administração.

10.9.6.7. O Gestor do Contrato deverá disponibilizar a Nota Fiscal, com seu respectivo atesto, ao setor financeiro, em até 10 (dez) dias após o atesto.

Liquidação da Despesa

10.10. O registro da liquidação da despesa no Sistema de Programação e Execução Orçamentária e Financeira deverá ser realizado pelo setor financeiro em até 15 (quinze) dias após o atesto da execução do objeto.

10.10.1. Para fins de liquidação, o setor financeiro deverá verificar se a Nota Fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

- a. o prazo de validade e a data da emissão;
- b. os dados do contrato e do órgão ou entidade da Administração;
- c. o período respectivo de execução do contrato;
- d. o valor a pagar; e
- e. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

Prazo de Pagamento

10.11. O pagamento será realizado de forma mensalmente, nos valores apurados referentes aos serviços efetivamente executados no período, descontados valores referente devidos ajustes de não cumprimento dos níveis de serviços

10.11.1. O pagamento do objeto deverá ser realizado até 30 (trinta) dias após o atesto da Nota Fiscal e emissão do Termo de Recebimento Definitivo pelo Gestor do Contrato, nos termos desta seção, respeitada a ordem cronológica conforme Decreto Estadual nº 9.561 de novembro de 2019.

10.11.2. Administração somente efetuará o pagamento à proponente vencedora referente às Notas Fiscais ou documento de cobrança equivalente, estando vedada a negociação de tais títulos com terceiros.

10.11.3. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo Fornecedor.

10.11.3.1. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

10.11.4. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

10.11.4.1. A Contratante, ao efetuar o pagamento à Contratada, fica obrigada a proceder à retenção do Imposto de Renda (IR) ao Estado de Goiás com base na Instrução Normativa RFB nº 1.234, de 11 de janeiro de 2012, e alterações posteriores.

10.11.5. O Fornecedor regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123 de dezembro de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

Correção em caso de atraso no pagamento

10.12. Ocorrendo atraso no pagamento em que o Fornecedor não tenha de alguma forma concorrido para a mora, os valores devidos ao Fornecedor serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice de correção monetária. 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 = IPCTI anual acumulado (Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI)/100.

10.13. Do reajuste do contrato

10.13.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irrevogáveis ao longo do prazo de um ano contado da data do orçamento estimado da licitação.

10.13.2. Após o interregno da anualidade prevista no item 10.13.1, e independentemente de pedido do contratado, os preços iniciais serão reajustados pelo Contratante, mediante a aplicação do Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, instituído pela Portaria GM/MP nº 424, de 7 de dezembro de 2017, e mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA.

10.13.2.1. O reajuste ocorrerá exclusivamente a partir das obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

10.13.3. Fica estabelecido que a data do orçamento estimado da licitação será a data de referência (data-base) para reajuste do contrato, conforme parágrafo 3º, do Art. 92, da Lei Federal nº 14.133/21..;

10.13.4. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

10.13.5. O percentual do índice de reajuste deverá considerar os últimos 12 (doze) meses anteriores da data apurada nos itens 10.13.1.2 e 10.13.4.

10.13.6. Caso o(s) índice(s) estabelecido(s) para reajustamento venha(m) a ser extinto(s) ou de qualquer forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será(ão) adotado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor.

10.13.7. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

Tópico 11 - FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

11.1. Critério de Julgamento	Menor Preço
11.2. Forma de adjudicação	Por Lote, conforme justificativa descrita nos itens 11.5 ao 11.9
11.3. Participação de empresas reunidas em consórcio	Considerando as características do objeto, não será admitida a participação de consórcios e cooperativas, visto haver no mercado vários fornecedores com expertise para atender a demanda sem ferir a competitividade.
11.4. Prazo de validade das propostas	90 dias corridos

11.5. A licitação deverá ser em lote único, por menor preço e contemplará um item referente a atendimento a usuários e outro item operação de infraestrutura de TIC.

11.6. Ademais, a contratação em itens relacionados ao atendimento a usuários e operação de infraestrutura de TIC se justifica pelos seguintes fatos:

11.6.1.1. Cumpre considerar que as atividades a serem contratadas compreendem todas as fases do ciclo de vida dos serviços especializados de gerenciamento técnico, operação e sustentação de infraestrutura de TIC. Dessa forma, no caso concreto, consideramos que “pulverizar” a contratação em diversos itens compromete a integração do serviço quanto aos seus aspectos intrínsecos (ciclo de vida de serviço)

11.6.1.2. Mesmo se tratando de serviços de atendimento ao usuário de TIC e de suporte a infraestrutura de TIC, a EPC identificou que haveria dificuldades para gerenciar contratos diferentes em um mesmo ambiente de TI, tais dificuldades são relacionadas com as plataformas de gerência de chamados e fluxos de atendimento.

11.6.1.3. Em consequência do grande vínculo existente entre as funções que fazem parte do escopo dos serviços, caso sejam fracionados, corre-se o risco de haver equipes distintas pouco integradas, podendo ocasionar danos à operação de TI da **GOINFRA**, haja vista que, como serviços de missão crítica, qualquer interrupção ou incidente que comprometa a sua efetiva continuidade pode causar sérios prejuízos à **GOINFRA**, com a efetiva continuidade dos serviços prestados à sociedade. Existe uma dependência entre o conjunto de serviços envolvidos das diversas células de operação, sendo que suas raízes técnicas estão demasiadamente correlacionadas ao ponto de ser impossível delimitar responsabilidades, tarefas e ações a mais de um fornecedor.

11.6.1.4. A separação dos serviços em itens de atendimento de usuários de TIC e operação de infraestrutura de TIC traria dificuldades para fiscalização das atividades em campo e para gerenciamento dos suportes.

11.6.1.5. A contratação ora pretendida a ser atendida por um único fornecedor, se mostra mais adequada, neste caso, visto que se o serviço fosse dividido em itens ou lotes diferentes, apesar de oferecerem soluções similares em conceito, os fornecedores trabalham com características de execução diferentes, o que poderia acarretar numa incompatibilidade técnica para integração de toda solução.

11.6.1.6. A separação dos serviços traria problemas de transferência de responsabilidade quando do escalonamento dos chamados.

11.6.1.7. A contratação em lote único poderá refletir em um custo menor, uma vez que a empresa contratada poderá otimizar a sua mão de obra para atender o contrato de forma mais econômica.

11.6.1.8. Conforme Acórdão 861/2013-Plenário - É lícito os agrupamentos em lotes de itens a serem adquiridos por meio de pregão, desde que possuam mesma natureza e que guardem relação entre si. Além disso, a solução de TI, objeto da contratação em tela, possui uma natural indivisibilidade, o que também inviabiliza a contratação de seus serviços por item de forma separada.

11.6.1.9. Segundo o acórdão 5260/2011 – TCU – 1ª câmara, de 06/07/2011, “Inexiste ilegalidade na realização de pregão com previsão de adjudicação por lotes, e não por itens, desde que os lotes sejam integrados por itens de uma mesma natureza e que guardem correlação entre si”. A adjudicação global proposta nesse documento agrupa solução e serviços de uma mesma natureza, que guardam correlação entre si, seja por similaridade técnica ou de tecnologia, bem como de aplicabilidade em busca de uma única solução, sem causar qualquer prejuízo à ampla competitividade.

11.7. Nesse sentido, em respeito à legislação vigente e na busca pela economicidade, se optou por garantir a padronização dos serviços a partir da contratação de um único prestador para realizar os serviços em questão

11.8. Portanto, embora a solução seja em tese divisível, há interesse técnico na manutenção da unicidade. Ainda, consideramos que não é a simples aplicação da regra geral que dirige o processo decisório, e sim a sua viabilidade técnica – de tal modo que a avaliação sob o aspecto técnico precede a avaliação sob o aspecto econômico, uma vez que não se trata de contratar serviço pelo menor preço simplesmente. Em nossa avaliação, o aspecto técnico da manutenção da unicidade (indivisibilidade) garante os benefícios da solução – sendo conveniente à Administração que assim seja licitado.

Tratamento diferenciado para microempresas e empresas de pequeno porte

11.9. Nos termos da Lei Complementar nº 123/2006, a Administração Pública deve assegurar tratamento diferenciado às microempresas e empresas de pequeno porte nos processos licitatórios, de modo a fomentar a competitividade e estimular o desenvolvimento econômico local. Todavia, a própria legislação prevê a possibilidade de afastamento dessa prerrogativa quando a natureza do objeto ou a forma de contratação inviabilizar a sua adoção.

11.9.1. No presente caso, trata-se de contratação de grande vulto financeiro, com elevado grau de especificidade técnica, cuja execução demanda capacidade operacional, estrutura organizacional e expertise que, em regra, extrapolam a realidade de atuação de micro e pequenas empresas. Além disso, a aquisição será realizada por meio de itens interligados e interdependentes, cujo fracionamento ou reserva de cota poderia comprometer a padronização, a interoperabilidade e a eficiência da execução contratual, gerando riscos técnicos e administrativos para a Administração.

11.9.2. Assim, diante da complexidade do objeto, do elevado valor estimado e da necessidade de garantir a plena integração dos itens a serem fornecidos, justifica-se a não aplicação do tratamento diferenciado previsto na Lei Complementar nº 123/2006, em atenção ao interesse público e à busca da proposta mais vantajosa para a Administração.

11.10. Exigências de habilitação

11.10.1. A documentação exigida para fins de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista e econômico-financeira, nos termos dos arts. 62 a 70 da Lei Federal nº 14.133 de abril de 2021, poderá ser substituída pelo Certificado de Registro Cadastral – CRC, do Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado de Goiás – CADFOR, conforme orientações gerais disponíveis no link: <https://sislog.go.gov.br/>.

11.10.2. Além da documentação prevista para homologação do cadastro do Fornecedor, são exigidos os documentos adicionais e condições abaixo: 11.11.3. O regime de execução do contrato a ser firmado será o apresentado neste Termo de Referência.

11.10.4. Será requerida das empresas LICITANTES, para fins de habilitação técnica, a comprovação de aptidão para a prestação dos serviços em características e quantidades compatíveis com o objeto desta licitação, mediante a apresentação de documentação que comprove o atendimento aos critérios listados a seguir:

I. Apresentação de Proposta de Preços, nos termos do item 11.12;

II. Comprovação de Exequibilidade da Proposta, nos termos do item 11.13;

III. Apresentação de Atestados de Capacidade Técnica, nos termos do item 11.14;

IV. Realização de Vistoria Técnica ou recusa, nos termos do item 11.18 e subsequentes.

11.11. Proposta de Preços

11.11.1. A Proposta de Preços deverá ser apresentada de acordo com o modelo do “ANEXO VII - Modelo de Proposta de Preços”, contendo o resumo da Proposta de Preços e observando estritamente a descrição dos itens e os quantitativos listados neste Termo de Referência de forma a garantir a sua exequibilidade e permitir seu julgamento. A Proposta de Preços deverá ter prazo de validade não inferior a 90 (noventa) dias corridos, a partir da data da Sessão pública.

11.11.2. A LICITANTE deverá declarar, que possui capacidade técnica adequada para executar o objeto da licitação atendendo aos critérios de qualidade e aos níveis de serviço exigidos, cumprindo os requisitos especificados para presente contratação.

11.11.3. Nos preços cotados deverão estar incluídas todas as despesas direta e indiretamente envolvidas na execução dos serviços, tais como transporte, seguros, salários, encargos sociais, encargos fiscais e taxas comerciais, impostos, taxas de contribuição, tarifas públicas e quaisquer outros custos, quando aplicáveis, necessários ao integral cumprimento do objeto contratado. Deverão estar contidos ainda todos os custos marginais referentes aos profissionais designados para a prestação dos serviços, respeitando o acordo, dissídio, convenção coletiva de trabalho ou equivalente, que estabelecer a composição salarial vigente à época da entrega da proposta.

11.11.4. A Proposta deverá ser redigida em Língua Portuguesa (pt-BR), salvo quanto às expressões técnicas de uso corrente, sem emendas, rasuras ou entrelinhas, devidamente datada, sendo clara e precisa, sem alternativas de preços ou qualquer outra condição que induza o julgamento a ter mais de um resultado, com todos os preços expressos em Reais (R\$) e declaração expressa de que os serviços ofertados atendem aos requisitos técnicos especificados no Termo de Referência.

11.11.5. Além de todos os documentos que comprovem os requisitos, caso necessário, deve-se fazer acompanhar da indicação de quais as ferramentas a LICITANTE pretende utilizar para atendimento do contrato e apresentar manuais, guias de instalação e outros documentos necessários para dirimir as dúvidas quanto ao atendimento a requisitos técnicos.

11.12. Exequibilidade da Proposta

11.12.1. A LICITANTE deverá apresentar a planilha de formação de custos - valor mensal dos serviços, inclusive informar o fator-k utilizado (conforme estabelecido pela Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, que orienta o modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação), de acordo com o modelo disponível no “**ANEXO IX - MODELO PLANILHA DE FORMAÇÃO DE CUSTOS - VALOR MENSAL DOS SERVIÇOS.**”

11.12.1.1. Há necessidade de detalhar todos os custos. A CONTRATADA deverá demonstrar o custo com pessoal para cada um dos perfis profissionais (Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024) de acordo com o modelo com do “**ANEXO IX - MODELO PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS PARA CADA PERFIL PROFISSIONAL** para fins de avaliação de exequibilidade.

11.12.2.1. A LICITANTE deve garantir em sua Proposta o custo estimado para o quantitativo mínimo de colaboradores atuando nas equipes especializadas conforme tabela com número mínimo de colaboradores por equipe especializada no “ANEXO III - Quantitativo mínimo por Perfis Técnico-Profissionais” e deve considerar a respectiva remuneração mínima contida no “ANEXO IV - Perfis com a respectiva Remuneração”, para fins de avaliação de inexecuibilidade. Essa tabela será utilizada exclusivamente como referência para análise de exequibilidade e não vinculam remuneração dos empregados da CONTRATADA durante a execução contratual.

11.12.2.2. O quantitativo mínimo de pessoal do “ANEXO III - Quantitativo mínimo por Perfis Técnico-Profissionais”, reflete o número considerado mínimo para prestação dos serviços definido pela CONTRATANTE no âmbito deste Termo de Referência, portanto, este deve ser o numero de profissionais a serem considerados na planilha de custo para garantir a isonomia do certame.

11.12.2.3. Caso a LICITANTE pretenda pagar valores menores aos previstos na tabela de referência, deverá providenciar demonstração de exequibilidade, com demonstração comprobatória de que tenha contratado recentemente, ou tenha condições reais de contratar, pelos valores propostos, profissionais com qualificação igual ou superior à exigida neste TR.

a. Para fins da demonstração comprobatória exigida, caso a LICITANTE se enquadre na situação descrita, deverá apresentar cópias de carteira de trabalho (CTPS), do contrato de trabalho, ou instrumento similar, de profissionais que já prestem serviços equivalentes para a LICITANTE mediante remuneração igual ou inferior; ou, ainda, declarações de profissionais que se comprometam a prestar os serviços descritos neste TR, mediante a remuneração apresentada.

11.12.3. Em caso de exigência de comprovação de exequibilidade, a licitante deverá, na demonstração de custos, adicionalmente:

- I. Apresentar pelo menos um profissional com vínculo empregatício com a licitante, que comprove o salário apresentado na planilha, para cada perfil com salário abaixo dos apresentados para este certame. Para comprovação do vínculo, pode ser apresentado contra cheque ou carteira de trabalho;
- II. Identificar o salário estimado a ser pago a cada perfil previsto na tabela anterior, dos profissionais que prestarão os serviços, considerando a qualificação profissional e tempo de experiência exigidos conforme descrição do perfil profissional de cada equipe especializada;
- III. Demonstrar, seja por acordo sindical, desde que no acordo o salário seja identificado por perfil, ou qualquer outro meio documental legalmente válido, que o salário proposto está dentro da faixa salarial do mercado para profissionais com a mesma qualificação exigida;
- IV. Demonstrar que considerou todos os encargos sociais e trabalhistas inerentes à prestação dos serviços;
- V. Demonstrar que considerou os demais benefícios decorrentes de Convenção Coletiva de Trabalho da categoria.

11.12.4. Todos os documentos apresentados estarão sujeitos à diligência da CONTRATANTE para fins de confirmação das informações prestadas. Caso uma certificação não seja mais válida, será aceita a nova certificação que substituiu a anterior.

11.12.5. Destacamos que o "ANEXO IX - MODELO PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS PARA CADA PERFIL PROFISSIONAL" será utilizado exclusivamente como referência para análise de exequibilidade. Os valores do "ANEXO IX- MODELO PLANILHA DE FORMAÇÃO DE CUSTOS - VALOR MENSAL DOS SERVIÇOS" e "ANEXO V - Perfis com a respectiva Remuneração" não vinculam remuneração dos empregados da CONTRATADA para a execução contratual.

11.12.6. Caso a LICITANTE apresente Proposta sem clara demonstração de exequibilidade, haverá presunção relativa de inexecução.

11.12.6.1. Configurada a presunção relativa de inexecução da proposta, será concedido à LICITANTE a oportunidade de demonstrar de forma clara e objetiva a exequibilidade do preço apresentado em atenção aos critérios estabelecidos neste Termo de Referência.

11.12.7. Não havendo a comprovação da exequibilidade e restando evidenciado que os preços ofertados são insuficientes para a cobertura dos custos decorrentes da contratação pretendida, a proposta será desclassificada.

11.13. Critérios de qualificação técnica para habilitação

11.13.1. Para comprovação de que a empresa LICITANTE possui capacitação técnica e experiência na execução de serviços correlatos aos do objeto deste Termo de Referência, a empresa deverá, juntamente com a documentação de habilitação necessária, comprovar aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto desta licitação, por meio da apresentação de atestado ou declaração de capacidade técnica, em nome da LICITANTE, em documento timbrado, emitido por entidade da Administração Federal, Estadual ou Municipal, direta ou indireta e/ou empresa privada, que comprove ter a empresa LICITANTE executado ou que esteja executando serviços de características técnicas compatíveis ao objeto desta contratação e nos termos da Lei.

11.13.2. É exigido que a LICITANTE cumpra os requisitos aqui apresentados, por representarem garantia para a CONTRATANTE de que a LICITANTE possui qualificação e capacidade técnica compatíveis com a execução dos serviços que se propõe a executar. A comprovação dos requisitos relacionados é necessária para reduzir os riscos de inexecução contratual e de prejuízos para a CONTRATANTE e para a execução da sua missão institucional, missão esta que depende fundamentalmente da disponibilidade dos seus serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação.

11.13.3. O Atestado de Capacidade Técnica (ACT) tem por objetivo avaliar a experiência da LICITANTE na execução de contratação pertinente e compatível com o objeto da licitação, tanto em características quanto em quantidades. Cabe ressaltar que com base no Acórdão 2696/2019 do TCU é irregular a exigência de ACT com quantitativo mínimo superior a 50% (cinquenta por cento) do quantitativo de bens e serviços que se pretende contratar, exceto se houver justificativa técnica plausível.

"...comprovação de capacidade técnica operacional por meio de fornecimento anterior para universo de no mínimo 1.000 (mil) pessoas, contraria a jurisprudência do TCU que é no sentido de a fixação do quantitativo mínimo não deve ser superior a 50% do quantitativo de bens e serviços que se pretende contratar, conforme Acórdãos 737/2012 e 827/2014, ambos do Plenário, entre outros." Acórdão 2696/2019

11.13.4. Os quantitativos solicitados nos atestados representam 50% (cinquenta por cento), ou menos, do volume de serviços e do ambiente computacional da CONTRATANTE.

11.13.5. Quanto à qualificação técnica, características e prazos exigidos, e de modo a cumprir os requisitos mínimos, a empresa deverá apresentar atestado(s) que comprove(m) já ter prestado:

I. Serviços de Provimento de Central de Serviços com regime de atendimento presencial, para um único ambiente de TIC, contemplando no mínimo as seguintes quantidades: Atendimento presencial de no mínimo a 624 (seiscentos e vinte e quatro) usuários, referente a 50% dos usuários cadastrados no (Active Directory corporativo);

II. Atendimento de, no mínimo, 4.763 (quatro mil setecentos e sessenta e três) chamados em um período de 12 (doze) meses, referente a 35% dos chamados atendidos pela CONTRATANTE nos últimos 12 meses;

IV. Serviço de administração, configuração e manutenção de solução de AntiSpam em um mesmo contrato, para no mínimo, 240 (duzentos e quarenta) usuários ou estações de trabalho, o que representa 20% da quantidade usuários de e-mail registrados na solução da CONTRATANTE;

V. Serviços de implementação de gestão automatizada de evidências e acordos de nível, contemplando a medição dos acordos de níveis de serviço (SLA) para os chamados realizados, automação do processo com geração automática de relatório de fechamento mensal dos atestes dos serviços e faturamento, seguindo as melhores práticas do ITIL. O relatório deve conter pelos menos as seguintes informações: Cálculos dos SLAs evidenciando o não cumprimento quando houver, resultados operacionais, dashboards com indicadores da operação, controle de itens do parque ativo de TIC.

VI. Serviços de atendimento, utilizando ferramentas de gestão e operação de Service Desk (ferramenta ITSM) com fundamentos ITIL v3 ou 4, com pelo menos 5 (cinco) de 7 (sete) práticas implantadas:

a) Gerenciamento de Requisição de Serviço (Service Request Management);

b) Gerenciamento de Incidentes (Incident Management);

c) Gerenciamento de Mudança (Change Management);

d) Gerenciamento de Problemas (Problem Management);

e) Gerenciamento de Conhecimento (Knowledge Management);

f) Gerenciamento de Ativo de TI (IT Asset Management);

g) Gerenciamento do Nível de Serviço (Service Level Management).

VII. Experiência na execução de monitoramento de serviços de rede usando a ferramenta Zabbix, com mínimo 600 (seiscentos) componentes monitorados, o que representa 30% do quantitativo da CONTRATANTE;

VIII. Serviços de instalação, configuração, administração, sustentação, monitoramento e operação de soluções de Segurança de Perímetro, em alta disponibilidade, com no mínimo as funcionalidades de IDS/IPS e Filtro de Conteúdo Web e solução de proxy e em um mesmo contrato, para no mínimo, 250 (duzentos e cinquenta) usuários ou estações de trabalho, o que representa 20% da quantidade usuários registrados no Active Directory da CONTRATANTE;

IX. Serviços de instalação, configuração, gerenciamento e sustentação de serviços de infraestrutura Microsoft (Active Directory, DHCP, DNS)

X. Serviços de administração, configuração em manutenção de Servidores de Aplicação (BIND, JBoss/WildFly, Apache, TomCat, Nginx etc.) baseados no Sistema Operacional Linux, em ambiente de, no mínimo, 23 (vinte e três) servidores, o que representa 18% da quantidade de servidores de Aplicação com Sistema Operacional Linux da CONTRATANTE

XII. Serviço de criação e manutenção de políticas de backup e restore de segurança, bem como a instalação, configuração, administração, sustentação, monitoramento e operação de solução de backup, com no mínimo 4 (quatro) TB, o que representa 20% da volumetria de repositório de armazenamento de backup da CONTRATANTE.

XIII. Serviços em ambiente de TIC com a utilização de containers e orquestradores de containers (docker, kubernetes ou equivalentes) com a finalidade de integração entre as equipes de desenvolvimento de softwares, operações de apoio envolvidas, além da adoção de processos automatizados para gestão de aplicações com base em rotinas de entrega contínua;

XIV. Experiência na execução de serviços de gerenciamento e orquestração de servidores virtualizados utilizando as ferramentas Promox, VMware VCenter e Vsphere, com no mínimo, 80 (oitenta) máquinas virtuais;

XV. Experiência na execução de serviços de Administração, configuração e sustentação a redes em ambiente computacional constituído de switches core e/ou spine/leaf em alta disponibilidade;

XVI. Suporte e configuração de pelo menos 1 (um) controlador wireless e, no mínimo, 10 (dez) Access Points (APs) com suporte aos padrões IEEE 802.11, o que representa 20% do quantitativo de APs da CONTRATANTE;

XVIII. Experiência na execução de serviços de Administração, configuração e sustentação de solução de entrega de aplicações (ADC), configurado em cluster de alta disponibilidade;

XIX. Experiência na execução de serviços administração de solução de segurança em alta disponibilidade, com atividades de administração, configuração e sustentação de: filtro de conteúdo Web; Sistema de Prevenção a Intrusão - IPS; acesso remoto e VPN do tipo IPSec/SSL; sistema de Balanceamento de Carga; firewall do tipo statefull baseado em hardware.

XX. Experiência na Administração, configuração e sustentação de serviços baseados em Nuvem (Infrastructure as a Service - IaaS).

XXI. Experiência na Administração, configuração e sustentação de Storage, em ambiente computacional constituído de SAN (Storage Área Network), NAS (Network Attached Storage) e Store de Objetos (Object Storage), composta por solução de armazenamento corporativa (storage) com capacidade total mínima de armazenamento de 74 (setenta e quatro) TB, o que representa 20% da volumetria total da CONTRATANTE;

XXII. Serviços de suporte na área de infraestrutura com “acordo de nível de serviço” ou “nível mínimo de serviço”, garantindo nível de disponibilidade mensal de sistemas críticos não inferior a 98%;

11.13.6. Para os itens cuja exigência mínima de capacidade técnico-operacional estejam expressos em Horas de Serviço Técnico serão admitidos atestados em outras métricas se, e somente se, o(s) respectivo(s) contrato(s) detalharem expressamente o regime de cobertura dos serviços, devendo a LICITANTE apresentar cálculo de conversão entre a cobertura contratada versus duração do serviço e o resultado da conversão atenda ao requisito mínimo de horas de serviço em questão.

11.13.7. Pelo menos 1 (um) atestado de capacidade técnica apresentado deverá comprovar a execução com modelo de execução compatível com o objeto desta Contratação, que é prestação de serviço com pagamento de parcelas fixas mensais, com serviços caracterizados como atividade contínua e/ou execução de processo contínuo, sendo que a CONTRATANTE realiza o pagamento por meio de valor fixo mensal, com decréscimo no pagamento no caso de não atingimento dos Níveis Mínimos de Serviços Exigidos – NMSE, dos indicadores de desempenho e de qualidade definidos;

11.13.8. Não será permitido o agrupamento de atestados para satisfazer os critérios de habilitação técnica delineado. Em outras palavras, para cada item, as licitantes devem apresentar um único atestado, não sendo viável a soma de atestados para cumprir os requisitos de um único item. No entanto, é possível utilizar atestados distintos para satisfazer integralmente os requisitos de todos os itens.

11.13.8.1. Tal medida se justifica pela necessidade de os licitantes demonstrarem não apenas capacidade para gerenciar o volume previsto de chamados, mas também para manter plenamente operacionais os ativos críticos da CONTRATANTE. Nesse sentido, os requisitos técnicos para a contratação de serviços de TI devem estar alinhados com a complexidade e a criticidade dessas responsabilidades. Também é válido ressaltar que todas as condições estabelecidas já consideram uma quantidade máxima de até 35% dos totais da CONTRATANTE, o que representa uma fração significativamente inferior à capacidade total. Diante do exposto, esse percentual mínimo é estabelecido para garantir que os licitantes possuam a capacidade e experiência necessárias para prestar os serviços conforme as condições, especificações e particularidades definidas para a execução do objeto desta contratação.

11.13.9. No(s) atestado(s) devem estar explícitos: a empresa que está fornecendo o atestado, o responsável pelo setor encarregado do objeto em questão, os contatos para realização de diligência e a especificação dos serviços executados ou em execução.

11.13.10. No caso de atestados emitidos por empresa da iniciativa privada, existindo incertezas em relação ao conteúdo dos atestados, em especial sobre a veracidade dos fatos ali declarados e sua compatibilidade com os requisitos do edital, poderá ser efetuado diligências necessárias, a fim de dirimir dúvidas existentes.

11.13.11. Os atestados deverão ser válidos e conter a descrição pormenorizada dos softwares, bancos de dados, sistemas operacionais, arquitetura e demais componentes utilizados, bem como informações sobre o número do contrato vinculado e sua vigência, a data de início dos serviços prestados, dos produtos atestados. Os atestados deverão contemplar, no mínimo, as seguintes informações:

I. Nome do cliente;

II. Endereço completo do cliente;

III. Identificação do contrato;

IV. Descrição dos serviços prestados;

V. Vigência do contrato;

VI. Assinatura e identificação do signatário contendo: Nome, cargo ou função que exerce junto ao emitente e que o habilite a expedir o referido atestado; e

VII. Telefone ou e-mail de contato.

11.13.12. Um mesmo atestado poderá conter várias competências. As competências exigidas correspondem às quantidades relevantes dos itens mais críticos para assegurar que a LICITANTE tenha efetiva capacidade de prestar os serviços considerando a complexidade da infraestrutura de TIC da CONTRATANTE.

11.13.13. A critério da CONTRATANTE, nas situações em que julgar necessário, poderão ser realizadas inspeções e diligências com a finalidade de entender, esclarecer e/ou comprovar as informações contidas no(s) atestado(s) entregue(s). Assim como poderão ser solicitadas cópias de documentos complementares como contratos, notas fiscais e notas de empenho. Porém, não serão executadas diligências para acrescentar informações obrigatórias ausentes no(s) atestado(s) apresentado(s).

11.13.14. A eventual recusa do(s) emitente(s) do(s) atestados(s) em prestar esclarecimentos e/ou fornecer documentos comprobatórios, ou sofrer diligências, ou a constatada inexistência das informações atestadas, desconstituirá o(s) atestado(s), o que poderá, inclusive, configurar prática criminosa, ensejando comunicação ao Ministério Público e abertura de Processo Administrativo Disciplinar, conforme o caso, para fins de apuração de responsabilidades.

11.13.15. Ainda, com respeito aos ACTs:

- I. Devem estar relacionados ao objeto da licitação;
- II. Devem ser emitidos sem rasuras, acréscimos ou entrelinhas;
- III. Devem estar assinados por quem tenha competência para expedi-los, tais como representantes legais do órgão/empresa, diretores, gerentes e representantes formais das áreas técnica ou demandante (sem se limitar a esses);
- IV. Não deverá(ão) possuir ressalva(s) em relação à qualidade dos serviços prestados;
- V. Deverá(ão) referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social ou estatuto;
- VI. Devem conter identificação clara e suficiente do atestante; e
- VII. Devem apresentar redação clara, sucinta e objetiva que demonstre de forma inequívoca o atendimento ao objeto da requisição.

11.13.16. Convém destacar que, na análise dos atestados de capacidade técnica, a CONTRATANTE primará pela finalidade precípua da exigência, qual seja: a demonstração de que as LICITANTES possuem condições técnicas para executar o objeto pretendido pela Administração caso venha a sagrar-se vencedora da licitação. Assim, preservada a aderência aos ditames legais e constitucionais fundamentais, o exame documental balizar-se-á nos princípios da razoabilidade, da proporcionalidade e do formalismo moderado, o que, por óbvio, não significa que serão admitidos quaisquer informalismos ou erros grosseiros.

11.13.17. A Licitante deverá elaborar e entregar à Contratante uma lista de verificação (checklist), relacionando os documentos apresentados com os critérios de qualificação técnica constante neste Termo de Referência.

Subcontratação

11.14. Nos termos do art. 122, §4º da Lei nº 14.133/2021, a subcontratação de parcelas do objeto contratado pode ser admitida desde que técnica e economicamente justificada. Entretanto, neste processo específico de contratação de serviços de outsourcing de TIC, compreendendo atividades de suporte técnico, administração de infraestrutura de rede, servidores, sistemas e serviços correlatos, não será admitida a subcontratação, pelas razões técnicas e operacionais a seguir expostas:

11.14.1. Natureza Crítica e Estratégica dos Serviços - Os serviços objeto da presente contratação são essenciais à continuidade das operações tecnológicas da GOINFRA, com impacto direto na disponibilidade e funcionamento dos sistemas corporativos, comunicação institucional, rede interna e segurança da informação. A execução exige resposta imediata, tomada de decisão técnica especializada e atuação integrada com as equipes internas da área de TIC.

11.14.2. Exigência de Controle Direto e Responsabilidade Exclusiva da Contratada - Considerando a necessidade de gestão eficiente de chamados, alocação de recursos humanos qualificados e responsabilização direta pela execução contratual, torna-se imprescindível que a empresa contratada mantenha vínculo direto com os profissionais que prestarão os serviços, evitando terceirizações adicionais que dificultem o acompanhamento, a responsabilização e a supervisão da execução.

11.14.3. Risco à Segurança da Informação - Dada a natureza dos serviços contratados, que envolvem acesso privilegiado a dados institucionais, sistemas internos e infraestrutura de rede, a subcontratação de terceiros poderia representar risco elevado à segurança da informação, dificultando a rastreabilidade de ações, a gestão de credenciais, e o controle de acessos e responsabilidades.

11.14.4. Compatibilidade com a Política de Governança e de TIC - A vedação à subcontratação está alinhada à Política de Governança e à Estratégia de Tecnologia da Informação da GOINFRA, que orientam para a manutenção da governança sobre os recursos de TIC, com foco em qualidade, continuidade e mitigação de riscos operacionais e contratuais.

11.14.5. Precedente Jurídico e Normativo - Conforme orientações dos Tribunais de Contas (a exemplo do Acórdão nº 1795/2024 – TCU Plenário) e a própria redação da Lei nº 14.133/2021, é admissível a vedação à subcontratação quando houver motivação técnica e justificativa formal no processo licitatório, como ora apresentada.

Visita técnica

11.15. Para o correto dimensionamento e elaboração de sua Proposta, a LICITANTE poderá realizar vistoria nas instalações do local de execução dos serviços, acompanhada por servidor designado para esse fim.

11.16. A vistoria técnica deverá ser realizada por representante indicado pela LICITANTE.

11.17. A vistoria constitui importante insumo uma vez que os detalhes do ambiente tecnológico podem influenciar os custos envolvidos no fornecimento dos serviços. No ato da vistoria, a LICITANTE receberá, entre outras, informações sobre estrutura organizacional, competências e funcionamento da área de Tecnologia da Informação da CONTRATANTE. Nessa oportunidade, será apresentado aos licitantes o processo de trabalho a ser utilizado, bem como o ambiente técnico sobre o qual os serviços serão executados e as restrições de segurança às quais estarão submetidas durante a execução do contrato.

11.18. A vistoria tem a finalidade de subsidiar de informações necessárias para a elaboração de suas propostas, com o objetivo de garantir maior segurança para a Administração Pública.

11.19. Adicionalmente, durante a vistoria, serão sanadas eventuais dúvidas sobre a arquitetura de referência da CONTRATANTE. Os esclarecimentos prestados durante a vistoria serão repassados a todas às LICITANTES.

- 11.20.** Quando da vistoria aos locais dos serviços, as LICITANTES devem se inteirar de todos os aspectos referentes à execução dos serviços, não se admitindo, posteriormente, qualquer alegação de desconhecimento dos mesmos.
- 11.21.** Para todos os efeitos, considerar-se-á que a LICITANTE, optante pela realização de vistoria ou não, tem pleno conhecimento da natureza e do escopo dos serviços, não se admitindo, posteriormente, qualquer alegação de desconhecimento dos serviços e de dificuldades técnicas não previstas.
- 11.22.** Efetuada a vistoria será lavrado, por representante da equipe técnica da CONTRATANTE, designado para tanto, o respectivo Termo de Vistoria, conforme modelo do “ANEXO XIV - Termo de Realização de Visita Técnica”, o qual deverá ser preenchido e assinado pelo interessado em participar da licitação, anexando, oportunamente, à sua habilitação.
- 11.23.** Caso a LICITANTE renuncie à vistoria técnica aos locais dos serviços, deverá entregar a Declaração de Renúncia à Vistoria, conforme modelo do "ANEXO XV - Termo de Renúncia à Visita Técnica", o qual deverá ser preenchido e assinado pelo interessado em participar da licitação, anexando, oportunamente, à sua habilitação.
- 11.24.** O prazo para vistoria iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até o dia útil anterior à data prevista para a abertura da Sessão pública.
- 11.25.** O representante legal da LICITANTE, no momento da vistoria, deverá comprovar, por meio de documento oficial, que tem vínculo com a mesma, seja por procuração ou carteira de trabalho.
- 11.26.** A vistoria deverá ser agendada junto à CONTRATANTE por meio do endereço eletrônico: getin.goinfra@goias.gov.br ou pelo telefone (62) 3265- 4248
- 11.27.** Serão aceitas as solicitações de agendamento de vistoria encaminhadas até 2 (dois) dias úteis da data prevista para a realização do pregão. As visitas serão agendadas nas terças-feiras e quintas-feiras das 8h às 11h e das 14h às 17h.
- 11.28.** A visita técnica é extremamente recomendada, porém opcional, sendo de responsabilidade da empresa contratada eventuais prejuízos em virtude de sua omissão na verificação do local de execução do serviço a ser contratado.
- 11.29.** Não serão admitidas, em hipótese alguma, alegações posteriores de desconhecimento dos serviços e de dificuldades técnicas não previstas, haja vista que será dado acesso às instalações para as empresas interessadas.

Tópico 12 - SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Infrações Administrativas

- 12.1.** Comete infração administrativa, nos termos da lei, o licitante que, com dolo ou culpa:
- 12.1.1.** Dar causa à inexecução parcial do contrato;
- 12.1.2.** Dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- 12.1.3.** Dar causa à inexecução total do contrato;
- 12.1.4.** Deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo pregoeiro durante o certame;
- 12.1.5.** Salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não manter a proposta, em especial quando:
- 12.1.5.1.** não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;
- 12.1.5.2.** recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;
- 12.1.5.3.** pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva;
- 12.1.6.** Não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- 12.1.7.** recusar-se, sem justificativa, a assinar o contrato, ou a aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração;

12.1.8. Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação;

12.1.9. Fraudar a licitação;

12.1.10. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:

12.1.10.1. agir em conluio ou em desconformidade com a lei;

12.1.10.2. induzir deliberadamente a erro no julgamento;

12.1.10.3. apresentar amostra falsificada ou deteriorada;

12.1.11. Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

12.1.12. Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei federal nº 12.846, de 01 de agosto de 2013.

Sanções Administrativas

12.2. Com fulcro na Lei federal nº 14.133 de abril de 2021, a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:

I - advertência;

II - multa;

III - impedimento de licitar e contratar; e

IV - declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

12.3. Na aplicação das sanções serão considerados:

I - a natureza e a gravidade da infração cometida;

II - as peculiaridades do caso concreto;

III - as circunstâncias agravantes ou atenuantes ;

IV - os danos que dela provierem para a Administração Pública ;

V - a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

12.4. Deverão ser observadas as seguintes infrações e sanções correspondentes:

INFRAÇÕES	SANÇÃO	REINCIDÊNCIA
Dar causa à inexecução parcial do contrato.	Advertência	Multa sobre o valor do contrato
Dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo	Multa sobre o valor do contrato	Multa sobre o valor do contrato e rescisão contratual
Dar causa à inexecução total do contrato	Multa sobre o valor do contrato e rescisão contratual	-
Deixar de entregar a documentação exigida para o certame	Instauração de procedimento administrativo; Execução da garantia de proposta	-

Não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado	Instauração de procedimento administrativo; Execução da garantia de proposta	
Não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta	Instauração de procedimento administrativo; Execução da garantia de proposta	
Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado	Advertência	Multa sobre o valor do contrato
Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato	Instauração de procedimento administrativo; Execução da garantia de proposta	
Fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato	Instauração de procedimento administrativo; Execução da garantia de proposta	
Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza	Instauração de procedimento administrativo; Execução da garantia de proposta	
Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação	Instauração de procedimento administrativo; Execução da garantia de proposta	
Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, não especificados nesta tabela	Multa sobre o valor do contrato e rescisão contratual	

Multa

12.5. A multa será recolhida em percentual a depender do valor contratado, conforme tabela a seguir:

FAIXA DE VALORES	FAIXA DE VALORES
Até R\$ 5.000.000,00	0,75%
De R\$ 5.000.000,01 a R\$ 20.000.000,00	0,70%
De R\$ 20.000.000,01 a R\$ 50.000.000,00	0,65%
De R\$ 20.000.000,01 a R\$ 50.000.000,00	0,60%
De R\$ 100.000.000,01 a R\$ 200.000.000,00	0,55%
Acima de R\$ 200.000.000,00	0,50%

12.6. As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à penalidade de multa.

12.7. Na aplicação da sanção de multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

Impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade

12.8. A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos itens 11.1.1, 11.1.2, 11.1.3 e 11.1.4, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do Estado de Goiás, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

12.9. Poderá ser aplicada ao responsável a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, em decorrência da prática das infrações dispostas que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar, e impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito de todos os entes federativos, cuja duração observará o prazo previsto no art. 156, §5º, da Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021.

Processo administrativo de responsabilização de Fornecedor

12.10. A apuração de responsabilidade relacionadas às sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar demandará a instauração de processo administrativo de responsabilização a ser conduzido por comissão composta por 2 (dois) ou mais servidores estáveis, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o adjudicatário para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.

12.11. Conforme estabelece o art. 158, §1º da Lei federal nº 14.133 de abril de 2021, quando o órgão ou entidade não dispuser em seu quadro funcional de servidores estatutários, a comissão será composta por 2 (dois) ou mais empregados públicos pertencentes aos seus quadros permanentes, preferencialmente com, no mínimo, 3 (três) anos de tempo de serviço no órgão ou entidade.

12.12. Caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis da aplicação das sanções de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar, contado da data da intimação, o qual será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo de 5 (cinco) dias úteis, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior, que deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

12.13. Caberá a apresentação de pedido de reconsideração da aplicação da sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação, e decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do seu recebimento.

12.14. A aplicação das sanções previstas neste Edital não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos causados ao Estado de Goiás.

12.15. Conforme Decreto estadual nº 9.142, de 2018, serão inscritas no CADIN ESTADUAL, as pessoas físicas ou jurídicas, que tenham sido impedidas de licitar e contratar ou declaradas inidôneas de licitar e contratar com a Administração Pública, em decorrência da aplicação de sanções previstas na legislação pertinente a licitações e contratos administrativos

Tópico 12 - ANEXOS DO TERMO DE REFERÊNCIA

- ANEXO I - [CATÁLOGO DE SERVIÇOS](#)
- ANEXO II - [ATRIBUIÇÕES DAS EQUIPES ESPECIALIZADAS](#)
- ANEXO III - [QUANTITATIVO MÍNIMO POR PERFIS TÉCNICO-PROFISSIONAIS](#)
- ANEXO IV - [QUALIFICAÇÕES MÍNIMAS POR PERFIS TÉCNICO-PROFISSIONAIS](#)
- ANEXO V - [PERFIS COM A PERSPECTIVA REMUNERAÇÃO MÍNIMA](#)
- ANEXO VI - [VOLUMETRIA DE CHAMADOS](#)
- ANEXO VII - [INVENTÁRIO DO AMBIENTE TECNOLÓGICO E SERVIÇOS DE TIC](#)
- ANEXO VIII - [MODELO DE PROPOSTA DE PREÇO](#)
- ANEXO IX - [PLANILHAS DE FORMAÇÃO DE CUSTOS](#)
- ANEXO X - [FORMAÇÃO DE COMPROMISSO DE SIGILO E RESPEITO ÀS NORMAS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO](#)
- ANEXO XI - [TERMO DE CIÊNCIA INDIVIDUAL DE SIGILO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO](#)
- ANEXO XII - [Plano de Implantação](#)
- ANEXO XIII - [Modelo de Ordem de Serviço](#)
- ANEXO XIV - [Termo de Realização de Visita Técnica](#)
- ANEXO XV - [Termo de Renúncia à Visita Técnica](#)

EQUIPE DE PLANEJAMENTO RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO DESTE TERMO DE REFERÊNCIA:

Responsável	Função	Telefone	Email
SERGIO ANTONIO DA SILVA ROCHA	Integrante Requisitante	62 32654281	sergio.rocha@goias.gov.br
ADANAIR ABERSO RIBEIRO JUNIOR	Integrante Técnico	62 32654000	adanair.ribeiro@goinfra.go.gov.br