



ESTADO DE GOIÁS  
AGÊNCIA GOIANA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Edital

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 003/2020**

**AGR**

**TIPO: MENOR PREÇO GLOBAL (POR LOTE)**

**OBJETO: Contratação de empresa especializada no fornecimento de Serviços Técnicos na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)** para suprir as demandas de serviços de manutenção e desenvolvimento do ambiente tecnológico e de sistemas da informação, na forma de serviços continuados presenciais e não presenciais, contemplando a transferência de conhecimento e agregação tecnológica, respeitando os padrões de desenvolvimento, desempenho e qualidade estabelecidos pela Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos - AGR.

**ABERTURA: 11/11/2020 às 09:00 horas**

## **AVISO DE LICITAÇÃO**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 003/2020**

**PROCESSO Nº 20200029003054**

A Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos - AGR, por intermédio de seu Pregoeiro e Equipe de Apoio designados pela Portaria nº 1302020 – GAB, torna público, para conhecimento dos interessados, que realizará licitação na modalidade **Pregão (Eletrônico)**, tipo MENOR PREÇO GLOBAL (POR LOTE), em sessão pública eletrônica a partir das **09:00 horas** (horário de Brasília-DF) do dia **11/11/2020**, através do site [www.comprasnet.go.gov.br](http://www.comprasnet.go.gov.br), destinado à **Contratação de empresa especializada no fornecimento de Serviços Técnicos na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)**, nos termos da Lei Federal nº 10.520/2002, Lei Federal 8.666/1993 e suas alterações posteriores, Lei Estadual nº 17.928/2012, Lei Estadual nº 18.989/2015, Decreto Estadual nº 7.466/2011 e Decreto Estadual nº 9.666/2020 e demais normas regulamentares aplicáveis à espécie. O Edital e seus anexos encontram-se disponíveis no endereço citado abaixo ou nos sites [www.comprasnet.go.gov.br](http://www.comprasnet.go.gov.br) e [www.agr.go.gov.br](http://www.agr.go.gov.br).

**Comissão Permanente de Licitação da AGR, localizada no Av. Goiás nº 305, 6º andar - Centro - Telefone 3226-6446**

**Adv. Milton Elizeu da Silva**

Presidente - CPL

## **EDITAL DE LICITAÇÃO**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 003/2020**

**Processo nº 20200029003054 de 05/02/2020**

A Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos - AGR, por intermédio de seu Pregoeiro e Equipe de Apoio designados pela Portaria nº 130/2020 – GAB, torna público, para conhecimento dos interessados, que realizará licitação na modalidade **Pregão Eletrônico**, tipo MENOR PREÇO GLOBAL (POR LOTE), em sessão pública eletrônica através do site [www.comprasnet.go.gov.br](http://www.comprasnet.go.gov.br), nos termos da Lei Federal nº 10.520/2002, Lei Federal 8.666/1993 e suas alterações posteriores, Lei Estadual nº 17.928/2012, Lei Estadual nº 18.989/2015, Decreto Estadual nº 7.466/2011 e Decreto Estadual nº 9.666/2020 e demais normas regulamentares aplicáveis à espécie, bem como as condições estabelecidas neste Edital e anexos.

### **1. DO OBJETO**

1.1 - O presente Pregão tem por objeto a **Contratação de empresa especializada no fornecimento de Serviços Técnicos na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)** para suprir as demandas de serviços de manutenção e desenvolvimento do ambiente tecnológico e de sistemas da informação, na forma de serviços continuados presenciais e não presenciais, contemplando a transferência de conhecimento e agregação tecnológica, respeitando os padrões de desenvolvimento, desempenho e qualidade estabelecidos pela Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos - AGR, de acordo com as condições e especificações constantes no Termo de Referência, Anexo I e demais disposições fixadas neste Edital e seus Anexos.

## 2. DO LOCAL, DATA E HORA

2.1 - O Pregão Eletrônico será realizado em sessão pública, por meio do site [www.comprasnet.go.gov.br](http://www.comprasnet.go.gov.br), no dia **11/11/2020** a partir das **09:00 horas**, mediante condições de segurança, criptografia e autenticação, em todas as suas fases.

2.2 - Os documentos de habilitação (que permanecerão ocultos até o final da fase de lances) e as Propostas Comerciais deverão ser encaminhadas, através do site [www.comprasnet.go.gov.br](http://www.comprasnet.go.gov.br), no período compreendido entre às **09:00 horas** do dia **27/ 10 /2020** e as **09:00 hs do dia 11 /11 /2020**.

2.3 - A fase competitiva (lances) terá início, às **09:10 h** do dia **11/11 /2020**, sendo iniciado procedimento de encerramento por prorrogação automática 2+2 ativado às **09:20** do mesmo dia - conforme estabelecido no item 6.8 e seguintes.

2.4 - Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, independentemente de nova comunicação, desde que não haja comunicação do Pregoeiro em contrário.

2.5 - Todas as referências de tempo contidas neste Edital, no Aviso e durante a Sessão Pública observarão, obrigatoriamente, o horário de Brasília – DF e, dessa forma, serão registradas no sistema eletrônico e na documentação relativa ao certame.

## 3. DAS MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE - CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO E DO TRATAMENTO DIFERENCIADO.

3.1 - Poderão participar deste Pregão as empresas:

a) - do ramo pertinente ao seu objeto, legalmente constituídas;

b) - que atendam as condições estabelecidas neste Edital e seus anexos;

c) - que possuam o cadastro (Certificado de Registro Cadastral – CRC emitido pelo CADFOR – Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado). O licitante vencedor que se valer de outros cadastros para participar de pregão por meio eletrônico deverá providenciar sua inscrição junto ao CADFOR, como condição obrigatória para a sua contratação;

d) - que, previamente, realizem o credenciamento junto ao ComprasNet.GO.

e) - em recuperação judicial ou em processo de falência, sob concurso de credores, em dissolução ou em liquidação. Desde que demonstre, na fase de habilitação, a sua viabilidade econômica, conforme Acórdão TCU n. 2265/2020.(Plenário Relator: BENJAMIN ZYMLER)

3.2 - A participação neste pregão eletrônico dar-se-á por meio da digitação de login e senha privativa da licitante e subsequente encaminhamento da Proposta Comercial em data e horário previstos neste Edital, exclusivamente por meio eletrônico.

3.3 - Como requisito para participação neste Pregão, a licitante deverá manifestar, em campo próprio do sistema eletrônico [www.comprasnet.go.gov.br](http://www.comprasnet.go.gov.br), o pleno conhecimento e atendimento das exigências de habilitação previstas no Edital.

3.4 - É vedada a participação de empresa:

3.4.1 - Que tenha sido declarada inidônea pela Administração Pública e, caso participe do processo licitatório, estará sujeita às penalidades previstas no Art. 97, parágrafo Único da Lei Federal 8.666/93.

3.4.2 - Que esteja suspensa de licitar junto ao Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado–CADFOR.

3.5 - As licitantes arcarão com todos os custos decorrentes da elaboração e apresentação de suas propostas, sendo que a AGR não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

3.6 - Não poderão se beneficiar do regime diferenciado e favorecido em licitações concedido às microempresas e empresas de pequeno porte pela Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, licitantes que se enquadrem em qualquer das exclusões relacionadas no artigo terceiro da referida Lei.

3.7 - Conforme estabelecido no Decreto Estadual nº 7.466/2011 e Lei Estadual nº 17.928/2012, que asseguram preferência de contratação para as microempresas e empresas de pequeno porte, deverá ser observado o seguinte:

3.7.1 - Para usufruir dos benefícios estabelecidos nos dispositivos legais supracitados, a licitante deverá estar enquadrada como microempresa ou empresa de pequeno porte, devendo declarar-se como tal, apresentar certidão que ateste o enquadramento expedida pela Junta Comercial ou, alternativamente, documento gerado pela Receita Federal, por intermédio de consulta realizada no sítio [www.receita.fazenda.gov.br/simplesnacional](http://www.receita.fazenda.gov.br/simplesnacional), podendo ser confrontado com as peças contábeis apresentadas ao certame licitatório.

3.7.2 - O próprio sistema disponibilizará a licitante a opção de declarar-se como microempresa ou empresa de pequeno porte. A não manifestação de enquadramento, quando indagado pelo sistema eletrônico, implicará no decaimento do direito de reclamar, posteriormente, essa condição, no intuito de usufruir dos benefícios de desempate estabelecidos na Lei supramencionada.

3.7.3 - Será assegurado, como critério de desempate, preferência de contratação para as microempresas e empresas de pequeno porte.

3.7.3.1 - Entende-se por empate aquelas situações em que as ofertas apresentadas pelas microempresas e empresas de pequeno porte sejam iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores ao menor preço registrado para o item.

3.7.3.2 - O critério de desempate, preferência de contratação, aqui disposto somente se aplicará quando a melhor oferta válida não tiver sido apresentada por microempresa ou empresa de pequeno porte.

3.7.3.3 - A preferência aqui tratada será concedida da seguinte forma:

I - ocorrendo empate, a microempresa ou empresa de pequeno porte melhor classificada poderá apresentar proposta de preço inferior àquela considerada vencedora do certame, situação em que será adjudicado o objeto licitado em seu favor;

II – o direito de preferência previsto no inciso I será exercido, sob pena de preclusão, após o encerramento da rodada de lances, devendo ser apresentada nova proposta no prazo máximo de cinco minutos para o item em situação de empate;

III - no caso de igualdade dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem em situação de empate, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que poderá exercer o direito de preferência previsto no inciso I;

IV - na hipótese da não contratação da microempresa ou empresa de pequeno porte, com base no inciso I, serão convocadas as remanescentes que porventura se enquadrem em situação de empate, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito.

3.7.3.4 - Na hipótese da não contratação nos termos previstos no item **3.7.3.3**, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame.

## 4 – DO CREDENCIAMENTO

4.1 - O acesso ao credenciamento se dará somente às licitantes que possuam o cadastro (Certificado de Registro Cadastral – CRC emitido pelo CADFOR – Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado) ou àquelas que atendam às condições do item 4.1.2 abaixo.

4.1.1 - Para cadastramento, renovação cadastral e regularização, o interessado deverá atender a todas as exigências do Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado - CADFOR da SEAD até o 5º (quinto) dia útil anterior à data de registro das propostas. A relação de documentos para cadastramento está disponível no [site www.comprasnet.go.gov.br](http://www.comprasnet.go.gov.br)

4.1.1.1 - Não havendo pendências documentais será emitido o CRC - Certificado de Registro Cadastral pelo CADFOR, no prazo de 04 (quatro) dias úteis contados do recebimento da documentação.

4.1.2 Conforme Instrução Normativa nº 004/2011 – SEAD, em caso do licitante pretender utilizar-se de outros cadastros que atendam a legislação pertinente para participar do pregão eletrônico, efetuará seu credenciamento de forma simplificada junto ao CADFOR, caso em que ficará dispensado de apresentar toda a documentação abrangida pelo referido cadastro, mediante a apresentação do mesmo ao CADFOR e terá registrado apenas a condição de “credenciado”.

4.2 - Os interessados que estiverem com o cadastro homologado ou “credenciados” (conforme item 4.1.2) deverão credenciar-se pelo [site www.comprasnet.go.gov.br](http://www.comprasnet.go.gov.br), opção “login do FORNECEDOR”, conforme instruções nele contidas.

4.3 - O credenciamento neste pregão dar-se-á de forma eletrônica por meio da atribuição de chave de identificação ou senha individual.

4.4 - O credenciamento do usuário será pessoal e intransferível para acesso ao sistema, sendo o mesmo responsável por todos os atos praticados nos limites de suas atribuições e competências;

4.5 - O credenciamento do usuário implica sua responsabilidade legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao pregão eletrônico. O licitante deverá preencher o formulário eletrônico, com manifestação em campo próprio do sistema, de que tem pleno conhecimento e que atende às exigências de habilitação previstas no Edital.

4.6 - O uso da senha de acesso pelo licitante é de sua exclusiva responsabilidade, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou a AGR, promotora da licitação, responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

4.7 - As informações complementares para cadastro e credenciamento poderão ser obtidas pelos telefones (62) 3201- 6629 e 3201-6625 e para operação no sistema Comprasnet.go pelo telefone (62) 3201-6515.

## 5. DAS PROPOSTAS E ENVIO DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

5.1 - Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema [www.comprasnet.go.gov.br](http://www.comprasnet.go.gov.br), concomitantemente com os documentos de habilitação exigidos no edital, proposta com a descrição do objeto ofertado e o preço, até a data e o horário estabelecidos no item 2.2 deste Edital.

5.2 - Só será aceita uma proposta para cada licitante e, ao término do prazo estipulado para a fase de registro de propostas, o sistema automaticamente bloqueará o envio de novas propostas.

5.3 - A Proposta Comercial deverá ser formulada e enviada, exclusivamente por meio do Sistema Eletrônico, **indicando o valor unitário do item**, e o ônus de comprovação de sua exequibilidade caberá exclusivamente à licitante, caso solicitado pelo pregoeiro.

5.3.1 - Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta e os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública. Ao término desse prazo, definido no item 2.2, não haverá possibilidade de exclusão/alteração das propostas, as quais serão analisadas conforme definido no edital.

5.4 - A licitante se responsabilizará por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas, assim como os lances inseridos durante a sessão pública.

5.5 - O licitante é responsável pelo ônus da perda de negócios resultante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo Pregoeiro ou pelo sistema, ainda que ocorra sua desconexão.

5.6 - As propostas deverão atender as especificações contidas no Termo de Referência, Anexo I deste Edital.

5.7 - Todas as empresas deverão cotar seus preços com todos os tributos cabíveis inclusos, bem como todos os demais custos diretos e indiretos necessários ao atendimento das exigências do Edital e seus anexos. **Entretanto, as empresas enquadradas no regime normal de tributação (empresas não optantes do simples), estabelecidas em Goiás, deverão registrar a proposta com preços desonerados do ICMS** conforme disposições do Art. 6º, Inc. XCI do Anexo IX (DOS BENEFÍCIOS FISCAIS) do Regulamento do Código Tributário do Estado de Goiás – RCTE, que concede isenção de ICMS na operação e prestação internas, relativas à aquisição de bem, mercadoria e serviço por órgãos da Administração Pública Estadual Direta e suas fundações e autarquias, ficando mantido o crédito, observado, dentre outras coisas, à transferência do valor correspondente ao ICMS ao adquirente mediante a redução do preço do bem, mercadoria e serviço, devendo a redução ser demonstrada no documento fiscal.

5.7.1 - Por determinação da Procuradoria-Geral do Estado através de seu Despacho “AG” nº 001203/2013, para as empresas estabelecidas em Goiás, isentas do ICMS, conforme item 5.7 acima, as propostas comerciais, enviadas pelas empresas detentoras das melhores ofertas após a fase de lances, deverão conter, obrigatoriamente, além do preço normal de mercado dos produtos ou serviços ofertados (valor bruto), o preço resultante da isenção do ICMS conferida (valor líquido), que deverá ser o preço considerado como base de julgamento. **O valor líquido será aquele registrado no sistema comprasnet.go, de acordo com determinação do item 2.2 deste edital**, e será considerado como base para etapa de lances. O valor bruto (com ICMS) servirá apenas para efeito de análise do desconto concedido e para que as ordens de fornecimento possam apresentar os dois valores, facilitando a execução do contrato ou instrumento equivalente.

5.8 - Quaisquer tributos, custos e despesas diretas ou indiretas omitidos na proposta ou incorretamente cotados, serão considerados como inclusos nos preços, não sendo aceitos pleitos de acréscimos, a esse ou qualquer outro título.

5.9 - A licitante deverá enviar **Proposta Comercial**, no prazo estabelecido no item 2.2, via Sistema, devendo a mesma conter, obrigatoriamente, ainda:

a) - Nome da Empresa, CNPJ, endereço, fone, nome do responsável, nº da conta e nº da agência na Caixa Econômica Federal, conforme Lei Estadual nº 18.364/14 (a conta da Caixa Econômica Federal poderá ser informada até a data da assinatura do contrato);

b) - Nº do Pregão;

c) - Preço em Real, unitário e total com no máximo duas casas decimais, onde deverá estar incluídas todas as despesas que influam nos custos, tais como: transporte, frete, tributos (impostos, taxas, emolumentos, contribuições fiscais e parafiscais), obrigações sociais, trabalhistas, fiscais, encargos comerciais ou de qualquer natureza, e todos os demais custos diretos e indiretos.

d) - Objeto ofertado, consoante exigências editalícias e com a quantidade licitada;

e) - Marca e modelo do objeto ofertado. Caso haja discrepância entre a marca indicada no sistema comprasnet e a marca informada na proposta encaminhada após a fase de lances, prevalecerá a última, ou seja, aquela encaminhada após a fase de lances;

f) - Prazo de validade da proposta de **60 (sessenta) dias**, a contar da data da sessão deste Pregão Eletrônico. Caso não apresente prazo de validade será este considerado;

g) - Declaração da empresa de que tomou conhecimento do Código de Ética e se responsabiliza pela sua observância nos termos do Decreto nº 9.423/2019;

h) - Data e assinatura do responsável;

i) - A Microempresa e Empresa de Pequeno Porte detentora da melhor oferta, deverá apresentar também, conforme exigência do art. 10 do Decreto Estadual nº 7.466/2011:

i.1 - Certidão que ateste o enquadramento expedida pela Junta Comercial ou, alternativamente, documento gerado pela Receita Federal, por intermédio de consulta realizada no sítio [www.receita.fazenda.gov.br/simplesnacional](http://www.receita.fazenda.gov.br/simplesnacional), podendo ser confrontado com as peças contábeis apresentadas ao certame licitatório;

i.2 - Declaração de Enquadramento na Lei Complementar nº 123/06 (conforme Anexo III);

5.10 - Prospectos dos equipamentos oferecidos, em português ou com a devida tradução que possibilitem a comprovação de atendimento das especificações técnicas exigidas. Caso os prospectos não sejam suficientes para comprovar as especificações exigidas à licitante deverá apresentar declarações do(s) fabricante(s) dos equipamentos, atestando o atendimento dos requisitos exigidos.

5.11 - A licitante deverá enviar, via Sistema, os **Documentos de Habilitação**, no prazo estabelecido no item 2.2, que deverão atender obrigatoriamente às seguintes exigências, sob pena de inabilitação:

a) - Apresentar os documentos relativos à habilitação jurídica, regularidade fiscal e a qualificação econômico-financeira, estão elencados no Anexo II deste Edital, e poderão ser demonstrados por meio de cadastro obrigatório (Certificado de registro cadastral emitido pelo CADFOR ou certificado de registro cadastral que atenda aos requisitos previstos na legislação geral). O Certificado de Registro Cadastral-CRC, emitido pelo Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado – CADFOR da SEAD, poderá ser impresso pelo Pregoeiro para averiguação da conformidade exigida.

a.1) - Caso o CRC apresente “*status irregular*”, a documentação atualizada deverá ser enviada concomitantemente.

a.2) - O licitante vencedor que se valer de outros cadastros para participar de pregão por meio eletrônico deverá providenciar sua inscrição junto ao CADFOR, como condição obrigatória para a sua contratação.

b) - Apresentar para fins de **qualificação técnica** no mínimo 01 (um) atestado/declaração fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que a licitante prestou, satisfatoriamente, **Serviços Técnicos na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)**. O atestado/declaração deverá conter, no mínimo, o nome da empresa/órgão contratante e o nome do responsável pelo mesmo.

- **ITEM 01:** prestação de serviços técnicos continuados, presenciais e não presenciais, podendo considerar contratos já executados e/ou em execução, em atividades pertinentes e compatíveis em características técnicas com *concepção, análise, projeto, desenvolvimento e sustentação de soluções tecnológicas para a informatização de processos de trabalho e rotinas das diversas áreas de negócio da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos - AGR; envolvendo novos projetos, sustentação e evolução de sistemas transacionais e gerenciais, processos automatizados, portais web, sistemas em plataforma baixa, aplicações móveis e treinamento de usuários para operação e utilização desses sistemas*; na quantidade mínima de 50% (cinquenta por cento) mais 01 (um) das UST totais estimadas para o Item (ou outra unidade de medida de serviço equivalente) por ano; (item impugnado - riscado)

**Para o ITEM 2:** prestação de serviços técnicos continuados, presenciais e não presenciais, podendo considerar contratos já executados e/ou em execução, em atividades pertinentes e compatíveis em características técnicas com *instalação, configuração e manutenção de ambientes de Sistemas Operacionais e Servidores de Middleware; Sistemas Gerenciadores de Bancos de Dados e Big Data; Redes de Computadores; suporte técnico a usuários e incidentes; monitoramento de serviços de TIC; instalação e manutenção de computadores e periféricos; instalação e manutenção de redes lógicas de dados; e, gerenciamento de links de dados e telefonia fixa, móvel; e, gestão de Segurança da Informação*; na quantidade mínima de 50% (cinquenta por cento) mais 01 (um) das UST totais estimadas para o Item (ou outra unidade de medida de serviço equivalente) por ano. (item impugnado - riscado)

b1) O atestado/declaração deverá conter, no mínimo, o nome da empresa/órgão contratante data de início do contrato, data fim ou data prevista de término do contrato e o nome do responsável pelo mesmo e devem atender também as demais exigências previstas nos item **20.4.4** do Termo de Referência, Anexo I.

c) Apresentar **DECLARAÇÃO**, juntamente com as demais documentações, declarando que atende plenamente ao que dispõe o Inciso XXXIII do Artigo 7º da Constituição Federal, em cumprimento ao Inciso V do Artigo 27 da Lei 8.666/93, atestando que não possui em seu quadro, funcionários menores de 18 anos que exerçam trabalho noturno, perigoso ou insalubre, bem como que não possui nenhum funcionário menor de 16 anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 anos.

d) Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa de débitos trabalhistas (CNDT), nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943. (Incluído pela Lei nº 12.440, de 2011).

**Nota:** Caso o CRC traga informação a respeito da regularidade para com a justiça do trabalho (CNDT), este será aceito em substituição à apresentação da certidão exigida nesta alínea.

e) Apresentar **DECLARAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA** nos moldes do Item **20.6** e ANEXO I do edital

## 6. DA SESSÃO DO PREGÃO

6.1 - O Pregoeiro, via sistema eletrônico, dará início à Sessão Pública, na data e horário previstos neste Edital.

6.2 - Iniciada a sessão pública do pregão eletrônico, não cabe desistência da proposta, salvo por motivo justo, decorrente de fato superveniente e aceito pelo Pregoeiro.

6.3 - O Pregoeiro realizará a análise preliminar das propostas registradas conforme item 5.3 acima.

6.3.1 - O Pregoeiro verificará as propostas apresentadas, desclassificando aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos no edital.

6.3.2 - A desclassificação de proposta será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.

6.3.3 - Em seguida, no horário marcado será dado início à fase de lances através do sistema eletrônico, observada as regras de aceitação dos mesmos. Todos os licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e respectivo horário de registro e valor.

6.4 - Durante o transcurso da sessão pública eletrônica, os licitantes serão informados, em tempo real, as mensagens trocadas no *chat* do sistema, inclusive valor e horário do menor lance registrado apresentado pelas licitantes, vedada a identificação do detentor do lance.

6.5 - As licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado e as regras de aceitação dos mesmos, observando o Menor Preço Global por Item

6.5.1 - A licitante somente poderá oferecer lance inferior ao último por ela ofertado e registrado pelo sistema, obedecendo ao intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances que deverá ser de **R\$ 10,00** (dez reais) que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta.

6.5.2 - O sistema eletrônico rejeitará automaticamente os lances em valores superiores aos anteriormente apresentados pela mesma licitante, ou que estejam fora do intervalo mínimo fixado.

6.6 - Não serão aceitos, para o mesmo item, 2 (dois) ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado no sistema em primeiro lugar.

6.7 - Caso a licitante não realize lances, permanecerá o valor da proposta eletrônica apresentada para efeito da classificação final.

6.8 - A disputa de lances, será realizada no modo de disputa “aberta”, da seguinte forma:

6.8.1 - A etapa de envio de lances na sessão pública durará (10) dez minutos, sendo que, caso haja lance ofertado nos últimos 2 (dois) minutos do referido período, a disputa de lances será prorrogada automaticamente pelo sistema.

6.8.2 - A prorrogação automática da etapa de envio de lances será de 2 (dois) minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive quando se tratar de lances intermediários.

6.9 - Na hipótese de não haver novos lances na forma estabelecida nos itens acima, a sessão pública será encerrada automaticamente.

6.10 - Encerrada a sessão pública sem prorrogação automática pelo sistema, nos termos do disposto no item 6.8.1, o pregoeiro poderá, assessorado pela equipe de apoio, justificadamente, admitir o reinício da etapa de envio de lances, em prol da consecução do melhor preço.

6.11 - Encerrada a fase de lances, em caso de ocorrência de participação de licitante que detenha a condição de microempresa ou empresa de pequeno porte, o sistema averiguará se houve empate nos termos dos itens 3.7.3.1 e 3.7.3.2. Nesse caso será assegurado, como critério de desempate, preferência de contratação para as microempresas e empresas de pequeno porte.

6.12 - Para efeito do disposto no item acima, ocorrendo o empate, proceder-se-á de acordo com o item 3.7.3.3.

6.13 - Na hipótese da não contratação nos termos previstos nos itens 6.11 e 6.12, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente detentora da melhor oferta.

6.14 - O disposto nos itens 6.11 e 6.12 somente se aplicará quando a melhor oferta (após a fase de lances) não tiver sido apresentada por microempresa ou empresa de pequeno porte.

6.15 - Após a etapa de envio de lances da sessão pública, verificada as condições de desempate estabelecidas nos arts. 44 a 45 da Lei Complementar nº. 123/2006, O Pregoeiro deverá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que tenha apresentado o melhor preço, para que seja obtida melhor proposta, vedada a negociação em condições diferentes das previstas no edital.

6.15.1 - A negociação será realizada por meio do sistema e poderá ser acompanhada pelos demais licitantes.

## 7. DO JULGAMENTO DA PROPOSTA

7.1 - O critério de julgamento é baseado no, **menor preço global por item.**

7.2 - Considerar-se-á vencedora aquela que, tendo sido aceita, estiver de acordo com os termos deste Edital e seus Anexos, ofertar o menor preço, após a fase de lances, aplicação dos critérios de desempate da Lei Complementar nº 123/2006 e negociação e ainda for devidamente habilitada após apreciação da documentação, salvo a situação prevista no item 8.4 deste Edital.

7.3 - Encerrada a etapa de negociação, o Pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação no Termo de Referência – Anexo I deste Edital, e em seguida verificará a habilitação do licitante conforme disposições constantes no item 8 deste Edital.

7.4 - Havendo apenas uma proposta, desde que atenda a todas as condições do edital e estando o seu preço compatível com os praticados no mercado, poderá ela ser aceita, devendo o Pregoeiro negociar, visando a obter preço melhor.

7.5 - Caso não sejam oferecidos lances será verificada a conformidade da proposta de menor preço nos mesmos termos deste item 7.

7.6 - Serão desclassificadas as propostas que:

a) - Forem elaboradas em desacordo com as exigências do Edital e seus Anexos;

b) - Apresentarem preços irrisórios, simbólicos ou abusivos, ou seja, as que apresentarem preços manifestamente inexequíveis ou superiores ao preço estimado no Termo de Referência (Anexo I), de conformidade, subsidiariamente com os Arts.43, inciso IV, 44, parágrafo 3º e 48, incisos I e II da Lei 8.666/93;

c) - Apresentarem propostas alternativas tendo como opção de preço ou marca, ou oferta de vantagem baseada nas propostas das demais licitantes.

d) - Não apresentarem proposta para todos os itens que compõe o lote.

7.7 - Havendo empate, respeitado o disposto nos itens 6.11 e 6.12 acima, no caso de todas licitantes desistirem da fase de lances e se negarem a negociar com O Pregoeiro, serão utilizados para fins de desempate os seguintes critérios:

1) o disposto no § 2º do Art. 3º da Lei Federal nº 8.666/93;

2) sorteio, para o qual todas as licitantes serão convocadas.

7.8 - Fica estabelecido o prazo de **até 2 (duas) horas**, contado da solicitação do pregoeiro no sistema, para envio da nova proposta com valores readequados ao último lance ofertado após a negociação e, se necessário, dos documentos complementares.

7.8.1 - A licitante detentora da melhor oferta, conforme determinação do § 5º do art. 44 do Decreto Estadual nº 9.666/2020, deverá encaminhar exclusivamente via sistema, as Planilhas de Formação de Custos, Anexo - VII, com os respectivos valores readequados ao lance vencedor, detalhando os custos que compõem os preços propostos para a contratação, em consonância com os arts. 44, § 3º e 48, II, da Lei Federal nº 8.666/93.

7.8.1.1. As planilhas de custos apresentadas pelo licitante detentor da melhor proposta deverão conter detalhadamente, além dos custos dos insumos a remuneração total do pessoal envolvido, inclusive, os custos relativos aos encargos sociais e trabalhistas, para cada tipo de complexidade estabelecida no Termo de Referência, Anexo - I, que poderá seguir modelo de Planilha de Formação de Custos, Anexo - VII.

7.8.1.2. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo licitante, no prazo indicado pelo Pregoeiro, desde que não haja majoração do preço proposto.

7.9. Na hipótese de necessidade de envio de documentos complementares, eles deverão ser apresentados em formato digital, via sistema, no prazo estabelecido no item 7.8, após a solicitação do pregoeiro no sistema eletrônico.

7.10. A critério do Pregoeiro, o prazo constante do item 7.8 poderá ser prorrogado.

7.11. Em qualquer fase da licitação, o Pregoeiro poderá promover diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo, bem como sanear os erros de pequena relevância, mediante ato devidamente motivado.

7.12. O Pregoeiro poderá solicitar o envio das vias originais ou cópias autenticadas da documentação e proposta, que deverão ser encaminhados ao Pregoeiro em no máximo de 05 (cinco) dias úteis após a data do encerramento do Pregão.

7.13. Os documentos originais da Proposta Comercial e dos Documentos de Habilitação, quando solicitados, deverão ser enviados em envelope fechado e lacrado contendo os dizeres abaixo descritos no seguinte endereço: **Av. Goiás nº 305, Edifício Visconde de Mauá, 6º andar – Comissão Permanente de Licitação.**

### “PROPOSTA COMERCIAL E DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO”

**Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços públicos – AGR.**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 001/2020**

**(Razão Social da licitante e CNPJ)**

7.14. Os documentos extraídos via INTERNET terão seus dados conferidos pela Equipe de Apoio perante o site correspondente.

7.15. Não serão aceitos protocolos de entrega ou solicitação de documento em substituição aos documentos requeridos no presente Edital e seus Anexos.

## 8. DA HABILITAÇÃO E DO JULGAMENTO

8.1. Os documentos que compõem a proposta e a habilitação do licitante melhor classificado somente serão disponibilizados para avaliação do pregoeiro e para acesso público após o encerramento do envio de lances.

8.2. A licitante detentora da melhor oferta, deverá atender, obrigatoriamente, às exigências enumeradas no item 5.10 deste Edital, sob pena de inabilitação.

8.3. Se a documentação de habilitação não atender às exigências deste Edital, o Pregoeiro considerará a licitante inabilitada, estando a licitante sujeita às penalidades cabíveis.

8.4. Às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte, em cumprimento a Lei Complementar nº 123/2006, que possuam alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal e trabalhista, será assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados do momento em que o proponente for declarado o vencedor do certame,

prorrogável por igual período, a critério da administração, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

8.4.1. O tratamento favorecido previsto no item 8.4 somente será concedido se as microempresas e empresas de pequeno porte tiverem enviado toda a documentação fiscal e trabalhista exigida, mesmo que esta contenha alguma restrição.

8.4.2. O motivo da irregularidade fiscal e trabalhista pendente será registrado pelo Pregoeiro em ata, com a indicação do documento necessário para comprovar a regularização

8.4.3. A não regularização da documentação no prazo estabelecido, implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no art. 81 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, sendo facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para a assinatura do contrato, ou revogar a licitação.

8.5. Na hipótese de a proposta classificada em primeiro lugar não for aceitável ou o licitante não atender às exigências para a habilitação, salvo na situação prevista no item 8.4, o pregoeiro deverá restabelecer a etapa competitiva de lances entre os licitantes.

8.6. Caso ocorrer desclassificação ou inabilitação por responsabilidade exclusiva da licitante, a mesma poderá sofrer as sanções previstas neste edital.

8.7. Constatado o atendimento das exigências fixadas no edital, a licitante será declarada vencedora.

8.8. Da sessão pública do Pregão, o sistema gerará ata circunstanciada, na qual estarão registrados todos os atos do procedimento e as ocorrências relevantes, que estará disponível para consulta nos sites [www.comprasnet.go.gov.br](http://www.comprasnet.go.gov.br) e [www.agr.go.gov.br](http://www.agr.go.gov.br).

## 9 – DOS RECURSOS

9.1. Declarada a vencedora, ao final da sessão, qualquer licitante poderá manifestar, motivadamente, no prazo de até 10 (dez) minutos, a intenção de recorrer da decisão do Pregoeiro, com o registro da síntese de suas razões em campo próprio definido pelo Sistema Eletrônico.

9.2. A intenção motivada de recorrer é aquela que identifica, objetivamente, os fatos e o direito que a licitante pretende que sejam revistos pelo Pregoeiro.

9.3. A falta de manifestação imediata e motivada da licitante importará na decadência do direito de recurso.

9.4. À licitante que manifestar intenção de interpor recurso será concedido o prazo de 03 (três) dias para apresentação das razões do mesmo, através de formulário próprio do Sistema Eletrônico.

9.5. Os demais licitantes ficarão intimados para, se desejarem, apresentar suas contrarrazões, no prazo de 03 (três) dias, contado da data final do prazo do recorrente, assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses.

9.6. Não serão conhecidos os recursos interpostos após os respectivos prazos legais, bem como os que forem enviados pelo chat, por fax, e-mail, correios ou entregue pessoalmente.

9.7. O exame, a instrução e o encaminhamento dos recursos à autoridade competente para apreciá-los serão realizados pelo pregoeiro no prazo de até 3 (três) dias úteis, podendo este prazo ser dilatado até o dobro, por motivo justo. O encaminhamento à autoridade superior se dará apenas se o pregoeiro, justificadamente, não reformar sua decisão. A autoridade competente terá o prazo de até 3 (três) dias úteis para decidir o recurso, podendo este prazo ser dilatado até o dobro, por motivo justo, devidamente comprovado.

9.8. O acolhimento do recurso pelo Pregoeiro ou pela autoridade competente importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

9.9. A decisão do recurso será postada no site [www.comprasnet.go.gov.br](http://www.comprasnet.go.gov.br).

## 10 – DA ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO

10.1 - Decididos os recursos e constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente adjudicará o objeto e homologará o procedimento licitatório. A homologação da presente licitação compete ao Conselheiro Presidente da AGR.

10.2 - Na ausência de recurso, caberá ao pregoeiro adjudicar o objeto e encaminhar o processo devidamente instruído à autoridade superior e propor a homologação.

## 11 - DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO E DA IMPUGNAÇÃO DO EDITAL

11.1 - Qualquer cidadão ou licitante poderá solicitar esclarecimentos, providências ou impugnar o ato convocatório em até 3 (três) dias úteis antes da data fixada para a realização da sessão pública do pregão, conforme estabelecido no art. 23 do Decreto nº 9.666/2020.

11.2 - Caberá ao pregoeiro decidir sobre a petição no prazo de 2 (dois) dias úteis, contado da data do recebimento do pedido.

11.3 - Se reconhecida a procedência das impugnações ao instrumento convocatório, quando impactar na formulação das propostas, a administração procederá à sua retificação e republicação com devolução dos prazos e a definição de nova data para realização do certame.

11.4 - Os pedidos de impugnação ou esclarecimentos ao Edital deverão ser encaminhados em campo próprio do Sistema ComprasNet.Go e serão respondidos no mesmo sistema.

## 12 – DO FATURAMENTO, DO PAGAMENTO E DO REAJUSTE

12.1 - Após a homologação da licitação será emitida Nota de Empenho a favor da Adjudicatária, que após a execução do objeto, a mesma deverá protocolizar, mensalmente, até o 5º dia útil do mês subsequente para ser atestada pelo gestor do contrato perante a AGR, na Gerência de Apoio Administrativo a Nota Fiscal/Fatura correspondente, como

12.2 - Os pagamentos serão efetuados em até 20 (vinte) dias após protocolização e aceitação pela Contratante das Notas Fiscais/Faturas correspondentes, devidamente atestadas pelo Gestor da Contratação. O pagamento da Nota Fiscal/Fatura fica condicionado ao cumprimento dos critérios de recebimento.

12.3 - Para efetivação do pagamento, a regularidade fiscal e trabalhista deverá ser comprovada pelos documentos hábeis ou por meio do Certificado de Registro Cadastral – CRC, e outros documentos que possam ser considerados pertinentes pelo setor responsável pelo pagamento da AGR, devendo a contratada manter todas as condições de habilitação exigidas pela Lei.

12.4 - Na ocorrência de rejeição da Nota Fiscal/Fatura, motivada por erro ou incorreções, o prazo para pagamento estipulado no item 12.2, passará a ser contado a partir da data da sua reapresentação.

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

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

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

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

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

12.6 - Os preços serão fixos e irrevogáveis pelo período de 12 (doze) meses contados da apresentação da proposta. Após este período será utilizado o IPC-A (IBGE) como índice de reajustamento.

12.7 - Para efeito de emissão da Nota Fiscal, o número do CNPJ da AGR é nº **03.537.650/0001-69**.

12.8 - Admitir-se-á repactuação, termos do art. 43 da Lei 17.928/2012 e art. 3º, inciso I do Decreto Estadual nº 8.189/2014.

## 13 – DOS RECURSOS FINANCEIROS E DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

13.1 - A despesa decorrente da presente licitação correrá à conta das Dotação Orçamentária: **2020.17.61.04.125.4200.4210.03. (290)**

#### 14 – DAS PENALIDADES

14.1. Constituem ilícitos administrativos, sem prejuízo das sanções penais cabíveis, além da prática dos atos previstos nos arts. 81 e 86 da Lei federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, a prática dos atos previstos no art. 7º da Lei federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002, ou em dispositivos de normas que vierem a substituí-los, cabendo as sanções previstas nos arts. 86 e incisos I e II do art 87 da Lei federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e no art. 7º da Lei federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002.

14.2. Nas hipóteses previstas no item 14.1, o interessado poderá apresentar sua defesa no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado da notificação do ato, sendo facultada a produção de todas as provas admitidas em direito, por iniciativa e a expensas daquele que as indicou.

a) Quando necessárias, as provas serão produzidas em audiência previamente designada para este fim.

b) Concluída a instrução processual, a comissão designada ou, quando for o caso, o serviço de registro cadastral, dentro de 15 (quinze) dias, elaborará o relatório final e remeterá os autos para deliberação da autoridade competente para aplicar a penalidade, após o pronunciamento da área jurídica.

14.3. Sem prejuízo do exposto no item 14.1 acima, poderão ser aplicadas, a critério da AGR, as seguintes penalidades:

a) Ficará impedido de licitar e de contratar com o Estado e será descredenciado no CADFOR, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato, além das demais cominações legais, garantido o direito à ampla defesa, o licitante que, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta:

I - não assinar o contrato ou a ata de registro de preços;

II - não entregar a documentação exigida no edital;

III - apresentar documentação falsa;

IV - causar o atraso na execução do objeto;

V - não manter a proposta;

VI - falhar na execução do contrato;

VII - fraudar a execução do contrato;

VIII - comportar-se de modo inidôneo;

IX - declarar informações falsas; e

X - cometer fraude fiscal.

b) A inexecução contratual, inclusive por atraso injustificado na execução do contrato ou instrumento equivalente, sujeitará a contratada, além das penalidades previstas no item 14.1, a multa de mora, graduada de acordo com a gravidade da infração, obedecidos aos seguintes limites máximos:

I – 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato ou instrumento equivalente, em caso de descumprimento total da obrigação, inclusive no caso de recusa do adjudicatário em firmar o contrato ou retirar a nota de empenho, dentro de 10 (dez) dias contados da data de sua convocação;

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

III – 0,7% (sete décimos por cento) sobre o valor da parte do fornecimento ou serviço não realizado, por cada dia subsequente ao trigésimo.

**Nota:** A multa a que se refere a alínea b) não impede que a Administração rescinda unilateralmente o contrato e aplique as demais sanções previstas em Lei.

c) Para os casos não previstos no item 14.3 a), a penalidade de suspensão será aplicada, conforme determinação do art. 81 da lei estadual nº 17.928 de 27 de dezembro de 2012.

14.4. As sanções previstas neste item 14 poderão ser aplicadas juntamente às do item 14.3 alínea b).

14.5. Conforme Decreto Estadual nº 9.142 de 22 de janeiro de 2018 serão inscritas no CADIN Estadual – Goiás as pessoas físicas ou jurídicas que tenham sido impedidas de celebrar ajustes com a Administração Estadual, em decorrência da aplicação de sanções previstas na legislação pertinente a licitações e contratos administrativos ou em legislações de parcerias com entes públicos ou com o terceiro setor.

14.6. Antes da aplicação de qualquer penalidade será garantido à contratada o contraditório e a ampla defesa. A multa será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela AGR ou ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente.

#### 15 – DAS CONDIÇÕES PARA CONTRATAÇÃO

15.1 - Homologada a licitação, a licitante vencedora será convocada para, no prazo de 10 (dez) dias a partir da notificação, assinar o Contrato, Anexo IV, podendo este prazo ser prorrogado, a critério da Administração, desde que ocorra motivo justificado.

15.1.1. A celebração do contrato, nos termos do Decreto Estadual nº 9142 de 22 de janeiro de 2018, estará condicionada à consulta prévia junto ao CADIN Estadual - Goiás. A existência de registro no CADIN consistirá em impedimento à sua celebração implicando na aplicação da disposição do item 15.7 abaixo.

15.1.2. A inexistência de registro no CADIN Estadual – Goiás não configura reconhecimento de regularidade de situação, nem dispensa a apresentação dos documentos exigidos neste edital e seus anexos

15.2. A recusa injustificada da adjudicatária, caracteriza o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-a às penalidades previstas em lei, exceção feita às licitantes que se negarem a aceitar a contratação, fora da validade de suas propostas.

15.3. A rescisão das obrigações decorrentes do presente Pregão se processará de acordo com o que estabelecem os artigos 77 a 80 da Lei nº 8.666/93.

15.4. As exigências do fornecimento, as quantidades, os prazos, bem como as demais condições constam no Termo de Referência, Anexo I e no instrumento contratual a ser celebrado, conforme Minuta de Contrato, Anexo IV deste Edital.

15.5. Caberá à contratante indicar o gestor do contrato, que deverá observar as disposições dos artigos 51 a 54 da Lei Estadual nº 17.928/2012.

15.6. Na assinatura do contrato será exigida a comprovação das condições de habilitação consignadas no edital, que deverão ser mantidas pelo licitante durante a vigência do contrato.

15.7 Nos termos do artigo 42 da Lei nº 123/2006, nas licitações públicas, a comprovação de regularidade fiscal e trabalhista das microempresas e das empresas de pequeno porte somente será exigida para efeito de assinatura do contrato.

15.7. Na hipótese de o vencedor da licitação não comprovar as condições de habilitação consignadas no edital ou se recusar a assinar o contrato, outro licitante poderá ser convocado, respeitada a ordem de classificação, para, após a comprovação dos requisitos para habilitação, analisada a proposta e eventuais documentos complementares e, feita a negociação, assinar o contrato, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.

15.8. Na assinatura do Contrato, a CONTRATADA prestará **garantia correspondente a 5% (cinco por cento) do valor do Contratado.**

#### 16 - DA CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO

16.1 - As controvérsias eventualmente surgidas quanto à formalização, execução ou encerramento do ajuste decorrentes desta licitação, chamamento público ou procedimento congêneres, serão submetidas à tentativa de conciliação ou mediação no âmbito da Câmara de Conciliação, Mediação e Arbitragem da Administração Estadual (CCMA), na forma da Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996 e da Lei Complementar Estadual nº 144, de 24 de julho de 2018.

#### 17 - DA CLÁUSULA COMPROMISSÓRIA

17.1 - Os conflitos que possam surgir relativamente ao ajuste decorrente desta licitação, acaso não puderem ser equacionados de forma amigável, serão, no tocante aos direitos patrimoniais disponíveis, submetidos à arbitragem, na forma da Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996 e da Lei Complementar Estadual nº 144, de 24 de julho de 2018, elegendo-se desde já para o seu julgamento a CÂMARA DE CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL (CCMA), outorgando a esta os poderes para indicar os árbitros e renunciando expressamente à jurisdição e tutela do Poder Judiciário para julgamento desses conflitos, consoante instrumento Anexo ao contrato (Anexo IV-A – Cláusula Arbitral).

#### 18 – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

18.1. Este Edital deverá ser lido e interpretado na íntegra. Após o registro da proposta no sistema, não serão aceitas alegações de desconhecimento.

18.2. A autoridade competente para homologar o procedimento licitatório poderá revogá-lo somente em razão do interesse público, por motivo de fato superveniente

devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar a revogação, e deverá anulá-lo por ilegalidade, de ofício ou por provocação de qualquer pessoa, por meio de ato escrito e fundamentado.

18.3. As licitantes são responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação.

18.4. Na contagem dos prazos previstos neste Edital exclui-se o dia do início e inclui-se o dia do vencimento, considerando-se os dias consecutivos, exceto quando houver disposição em contrário. Somente se iniciam e vencem os prazos em dia de expediente regular e integral na AGR.

18.5. As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, a finalidade e segurança da contratação.

18.6. A contratada é obrigada a aceitar, nas mesmas condições da licitação, os acréscimos ou supressões, nos termos do § 1º do Artigo 65 da Lei Federal nº 8.666/93.

18.7. As informações e/ou esclarecimentos serão prestados pelo Pregoeiro através dos sites [www.comprasnet.go.gov.br](http://www.comprasnet.go.gov.br) e [www.agr.go.gov.br](http://www.agr.go.gov.br) ficando todos os Licitantes obrigados a acessá-los para obtenção das informações prestadas pelo Pregoeiro.

18.8. Na hipótese de o sistema eletrônico desconectar para o pregoeiro no decorrer da etapa de envio de lances da sessão pública e permanecer acessível aos licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.

18.9. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente decorridas 24 (vinte e quatro) horas após a comunicação do fato aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.

18.10. Havendo divergências entre a descrição do objeto constante no Edital e a descrição do objeto constante nos sites [www.comprasnet.go.gov.br](http://www.comprasnet.go.gov.br) e [www.agr.go.gov.br](http://www.agr.go.gov.br) e nota de empenho, prevalecerá, sempre, a descrição deste Edital.

18.11. Para dirimir as questões relativas ao presente Edital elege-se como foro competente o de Goiânia – GO, com exclusão de qualquer outro.

18.12. É recomendável que os licitantes busquem se cadastrar no Sistema Eletrônico de Informações – SEI/GO, como usuários externos, para que, mediante autorização, obtenham acesso a processos e documentos disponibilizados pela administração para serem assinados digitalmente. A assinatura digital garante a autenticação da informação digital, substituindo a assinatura física e eliminando a necessidade de ter uma versão em papel do documento que necessita ser assinado. Essa providência no caso dos contratos, garantirá agilidade no procedimento de formalização dos ajustes.

18.12.1. Para ter esse acesso, deve-se preencher um pré-cadastro para criação de login e senha de acesso e, concluí-lo encaminhando toda a documentação para aprovação do cadastro (maiores informações: [http://sei.goias.gov.br/como\\_se\\_cadastrar.php](http://sei.goias.gov.br/como_se_cadastrar.php)). Havendo disponibilização de um novo processo ou documento a ser assinado, o usuário será notificado por e-mail.

18.13 - Para Gestor do Contrato foi nomeado o servidor Luís Maurício Bessa Scartezini, conforme consta da Portaria nº 133/2020.

**19 – DOS ANEXOS** Constituem Anexos do Edital e dele fazem parte integrante:

ANEXO - I – Termo de Referência

ANEXO - II – Documentos que poderão ser substituídos pelo Certificado de Registro Cadastral - CRC

ANEXO - III – Declaração de enquadramento na Lei Complementar nº 123/06

ANEXO - IV – Minuta do Contrato

ANEXO - IV-A – Cláusula Arbitral

ANEXO - V – Catálogos de Serviços

ANEXO - VI – Níveis de Complexidade

ANEXO - VII – Planilha de Formação de Custos

ANEXO - VIII – Perfil de Qualificação Profissional

ANEXO - IX – Processo de Desenvolvimento de Soluções de TI (PDSTI)

ANEXO - X – Produtos e Ferramentas de Software

ANEXO - XI – Modelo de Termo de Responsabilidade e Manutenção de Sigilo

ANEXO - XII - Modelo de Proposta de Preços

ANEXO - XIII - Modelo de Declaração de Vistoria

Em Goiânia, 22 de outubro de 2020.

**Adv. Milton Elizeu da Silva**

Presidente - CPL

#### ANEXO - I

#### TERMO DE REFERÊNCIA

##### 1. DO OBJETO

1.1. O presente instrumento tem por objeto a contratação de empresa especializada no fornecimento de Serviços Técnicos na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) para suprir as demandas de serviços de manutenção e desenvolvimento do ambiente tecnológico e de sistemas da informação, na forma de serviços continuados presenciais e não presenciais, contemplando a transferência de conhecimento e agregação tecnológica, respeitando os padrões de desenvolvimento, desempenho e qualidade estabelecidos pela Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos - AGR.

##### 2. ESPECIFICAÇÃO DA CONTRATAÇÃO, QUANTIDADE E VALOR ESTIMADO

2.1. Descrição dos serviços e valor estimado:

Item	Serviço	Métrica	Forma de pagamento	Código Comprasnet	Quantidade Estimada para 12 meses	Valor Unitário Estimado R\$	Valor Total Estimado em 12 meses R\$
1	Concepção, análise, projeto, desenvolvimento e sustentação de soluções tecnológicas para a informatização de processos de trabalho e rotinas das diversas áreas de negócio; envolvendo novos projetos, sustentação e evolução de sistemas transacionais e gerenciais, processos	USTE	Parcelas mensais conforme consumo	63695	10.680	R\$ 54,61	R\$ 583.234,80

	automatizados, portais web, sistemas em plataforma baixa, aplicações móveis e treinamento de usuários para operação e utilização desses sistemas.						
	<b>Total</b>						<b>R\$ 583.234,80</b>

Item	Serviço	Métrica	Forma de pagamento	Código Comprasnet	Quantidade Estimada para 12 meses	Valor Unitário Estimado R\$	Valor Total Estimado em 12 meses R\$
2	Instalação, configuração e manutenção de ambientes de Sistemas Operacionais e Servidores de Middleware; Sistemas Gerenciadores de Bancos de Dados, <i>Data Analytics, Big Data, Business Intelligence</i> ; Redes de Computadores; e, gestão de Segurança da Informação; suporte técnico a usuários e incidentes; monitoramento de serviços de TIC; instalação e manutenção de computadores e periféricos; instalação e manutenção de redes lógicas de dados; e, gerenciamento de links de dados e telefonia fixa, móvel.	USTi	Parcelas mensais conforme consumo	72633	30.852	R\$ 26,40	R\$ 814.492,80
	<b>Total</b>						<b>R\$ 814.492,80</b>

2.2. O valor total total geral estimado para a presente contratação é de **R\$ 1.397.727,60 (um milhão trezentos e noventa e sete mil setecentos e vinte e sete reais e sessenta centavos)**.

2.3. A estimativa de preço da contratação para elaboração do orçamento detalhado, composta por preços unitários e fundamentada em Pesquisa de Preços foi realizada em conformidade com o art. 88-A da Lei nº 17.928, de 27 de dezembro de 2012. Os documentos utilizados para embasar a pesquisa de preços integram o processo da Secretaria de Estado da Economia SEI Nº 202000004031357 e os Processos da Subsecretaria de Tecnologia da Informação da Secretaria de Desenvolvimento e Inovação STI/SEDI nº 202014304000377 e nº 202014304000827 dos quais obteve-se o resultado consolidado acima.

2.4. A descrição dos serviços, bem como das quantidades estimadas, deverão obedecer às definições das tabelas acima. A coluna “Quantidade Estimada para 12 meses” corresponde ao volume total estimado, incluindo as demandas atuais e as demandas futuras previstas para cada item.

Estimativa Anual (UST - Unidade de Serviço Técnico)			
Para o ITEM 01			
Grupo de Serviços	Perfis		Quantidade USTe
01	Análise de Sistemas, Engenharia de Requisitos de Software, Mapeamento de Processos de Negócio	Analistas de Sistemas, Analistas de Processos	4.836
02	Desenvolvimento, Manutenção, Arquitetura e Testes de Software, Apoio ao Desenvolvimento	Desenvolvedores, Arquitetos de Software, Arquitetos SOA, Analistas de Testes	5.844
03	Design Gráfico e Web Design	Designers de UX	0
04	Gerenciamento de Projetos	Gerentes de Projeto	0
<b>Total Estimado ITEM 01 - USTe (12 meses)</b>			<b>10.680</b>
Para o ITEM 02			
Grupo de Serviços	Perfis		Quantidade USTi
01	Sustentação e suporte à monitoração, execução de serviços de TIC	Operadores de Atendimento, Supervisor de Suporte, Técnicos de Suporte	4.440
02	Sustentação e suporte à ambientes operacionais	Administradores de Sistemas Computacionais, Analistas de Infraestrutura Middleware, Administradores de Sistemas de Segurança da Informação, Analistas Infraestrutura de Rede.	12.096
03	Sustentação e suporte à ambientes Middleware		
04	Sustentação e suporte à ambientes Redes e Segurança da Informação		
05	Sustentação e suporte para os ambientes de base de dados, Business Intelligence (BI) e Big Data	Analistas de BI, Desenvolvedores de ETL, Administradores de Banco de Dados, Administradores de Dados, Arquitetos de Big Data, Cientistas de Dados, Engenheiros de Dados	14.316
<b>Total Estimado ITEM 02 - USTi (12 meses)</b>			<b>30.852</b>

2.5. Os quantitativos estimados em cada grupo de serviços poderão ser utilizados em qualquer um dos grupos de serviços de um mesmo Item, em função das mudanças de estratégias, priorização das tarefas, inclusão e exclusão de demandas, desde que não superem a estimativa total contratada para o Item, o que somente poderá ocorrer mediante Termo Aditivo e dentro dos percentuais legais previstos em lei.

2.6. Considerando a natureza dos serviços, a licitação será realizada na modalidade Pregão Eletrônico do tipo Menor Preço global observando, como critério de julgamento, o menor valor por lote/Item.

2.7. Não será reservada cota de 25% (vinte e cinco por cento) à Microempresas e Empresas de Pequeno Porte, tendo em vista a reserva da cota ser facultativa nas licitações para prestação de serviços e execução de obras de natureza divisível, de acordo com o art. 25, *caput*, da Lei Complementar Estadual nº 117/2015 (Estatuto Estadual da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte) e entendimento orientado no Despacho nº 103/2019 GAB (Processo nº 201700016003039), pela Procuradoria-Geral do Estado de Goiás.

2.8. Deverá ser aplicada a Lei Estadual nº 20.489, de 10 de junho de 2019, devendo ser exigido **Programa de Integridade** às empresas que celebrarem contrato, cujo valor seja superior ao da modalidade de licitação por concorrência, obrigação a ser cumprida na fase contratual, conforme orientação da Procuradoria-Geral do Estado de Goiás no Despacho nº 1476/2019-GAB (Processo nº 201900022056691).

### 3. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

#### 3.1. Descrição geral

3.1.1. Os Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) a serem contratados são:

3.1.1.1. **Na área de Sistemas de Informação:** concepção, análise, projeto, desenvolvimento e sustentação de soluções tecnológicas para a informatização de processos de trabalho e rotinas das diversas áreas de negócio da AGR; envolvendo novos projetos, sustentação e evolução de sistemas transacionais e gerenciais, processos automatizados, portais web, aplicações móveis e treinamento de usuários para operação e utilização desses sistemas;

3.1.1.2. **Na área de Infraestrutura Tecnológica e Dados:** instalação, configuração e manutenção de ambientes de Sistemas Operacionais e Servidores de Middleware; Sistemas Gerenciadores de Bancos de Dados, Big Data; Redes de Computadores; e, gestão de Segurança da Informação; suporte técnico a usuários e incidentes;

monitoramento de serviços de TIC; instalação e manutenção de computadores e periféricos; instalação e manutenção de redes lógicas de dados; e, gerenciamento de links de dados e telefonia fixa, móvel.

3.1.2. O presente objeto somente contempla a prestação de serviços. Os materiais e insumos necessários para a execução dos serviços serão fornecidos pela CONTRATANTE, salvo em casos expressamente mencionados neste Termo de Referência.

### 3.2. Métrica adotada

3.2.1. Após análise de várias contratações semelhantes realizadas por órgãos/entidades da administração direta e indireta, da esfera municipal, estadual ou federal, definiu-se como métrica para a mensuração de serviços da presente contratação a Unidade de Serviço Técnico (UST). A UST é uma unidade de mensuração de esforço para a execução de um determinado serviço ou a geração de um produto ou artefato que envolva, prioritariamente, esforço humano não mensurável previamente com precisão ou de difícil mensuração por outras técnicas.

3.2.2. Diretamente proporcional à elevação dos níveis de complexidade e criticidade das atividades especificadas em CATÁLOGO DE SERVIÇOS, eleva-se a especialização do profissional que dará cumprimento a cada rotina da demanda e, por consequência, a quantidade de UST deverá ser ajustada para que a CONTRATADA seja adequadamente remunerada pelo uso do profissional alocado.

3.2.3. Em nenhuma hipótese, a CONTRATADA será remunerada pelo número de horas estimadas para a execução de determinado serviço, sendo a remuneração sempre vinculada ao resultado apresentado, mensurado pelos produtos entregues, conforme determinado para cada serviço elencado no Catálogo.

3.2.4. A adoção do valor de referência único por lote facilita a aferição dos serviços, exigindo da CONTRATANTE a definição dos graus de complexidade e criticidade para a execução de cada atividade. Isso permite que a CONTRATADA, considerando os quantitativos previamente definidos, possa se programar quanto aos recursos técnicos necessários e exigidos pelas obrigações contratuais ou especificações das tarefas, preparando, assim, as estratégias necessárias para o atendimento das demandas.

3.2.5. A decisão de se utilizar USTe para o item 1 em detrimento da contagem por Ponto de Função (PF), decorre da dificuldade de se contar pontos de função para diversas atividades realizadas durante o ciclo de desenvolvimento dos softwares - tais como atividades de planejamento, concepção, gestão de projetos, análises técnicas, atualizações de dados de códigos, dentre outras -, além de considerar que nem todas as manutenções corretivas e adaptativas a serem realizadas nos sistemas podem ser mensuradas em PF, o que poderia gerar uma distorção entre o esforço despendido e o valor efetivo para a realização das tarefas e, conseqüentemente, gastos excessivos ao erário.

3.2.6. Por fim, o uso de UST pode se mostrar menos oneroso para a administração do Contrato, pois reduz a necessidade, de ambas as partes, de dispor de técnicos especialistas em pontos de função ao longo da execução contratual.

### 3.3. Métrica adotada ao ambiente de Sistemas de Informação

3.3.1. No caso das demandas de Sistemas de Informação a serem atendidas nesta contratação, seja pela complexidade e criticidade dos sistemas a serem desenvolvidos ou mantidos, pela segurança que os envolve e pela variedade de atividades que podem ser demandadas, optou-se pela utilização da métrica de Unidade de Serviço Técnico em Engenharia de Software (USTe). Assim, os serviços a serem executados serão demandados por meio de Ordens de Serviço com remuneração em USTe, sendo prestados nas dependências da CONTRATANTE ou da CONTRATADA, quando a critério da CONTRATANTE, em comum acordo com a CONTRATADA.

### 3.4. Métrica adotada ao ambiente de Infraestrutura Tecnológica e Dados

3.4.1. No caso das demandas de infraestrutura tecnológica, bancos de dados, administração de dados, *Business Intelligence* (BI), *Data Analytics*, *Big Data*, suporte técnico a usuários e incidentes, monitoramento de serviços de TIC, instalação e manutenção de computadores e periféricos, instalação e manutenção de redes lógicas de dados, gerenciamento de links de dados e telefonia fixa e móvel a serem atendidas nesta contratação, optou-se pela utilização da métrica de Unidades de Serviço Técnico em Infraestrutura Tecnológica (USTi). Assim, os serviços a serem executados serão demandados por meio de Ordens de Serviço com remuneração por USTi, sendo prestados nas dependências da CONTRATANTE ou da CONTRATADA, quando a critério da CONTRATANTE, em comum acordo com a CONTRATADA.

### 3.5. Local e horário de prestação dos serviços

3.5.1. Todos os serviços serão prestados nas dependências da CONTRATANTE, podendo eventualmente ser realizados nas dependências da CONTRATADA, 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.

3.5.2. A CONTRATANTE se responsabilizará, para os serviços executados nas dependências dela, pela disponibilidade da infraestrutura necessária para a execução dos serviços, como, por exemplo, as instalações físicas do ambiente, os equipamentos necessários e licenças das ferramentas. Caso a CONTRATADA deseje utilizar equipamentos ou ferramentas diferentes daqueles disponibilizados pela CONTRATANTE, somente poderá fazê-lo após aceitação por parte da Gerência de Apoio Administrativo da AGR, arcando com as respectivas despesas e comprovação da regularidade destes.

3.5.3. A prestação de serviço pela CONTRATADA deverá ocorrer, via de regra, em dias úteis e em horário a ser estabelecido pela CONTRATANTE, que comumente observará o horário comercial. Porém, a critério da CONTRATANTE e em comum acordo com a CONTRATADA, poderá ser alterado.

3.5.4. No caso das demandas relacionadas à Central de Serviços para atendimento de 1º nível e suporte técnico a usuários e incidentes, monitoramento de serviços de TIC, alguns serviços serão prestados 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano.

3.5.5. 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, manutenções programadas, aumentos de demandas, antecipações de prazos de entrega, implementações de rotinas que necessitem de paralisação dos serviços, depurações de erros críticos, entre outros.

3.5.6. 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 executadas fora do horário comercial, bem como serem planejadas a fim de causarem o menor impacto possível.

3.5.7. A CONTRATADA deverá disponibilizar profissional que terá a função de gerenciar as demandas de serviços fora do horário comercial, em finais de semana e em feriados. Tal profissional será o ponto de contato da Central de Serviços, das equipes de monitoramento, ou ainda de servidores da AGR, em casos de necessidades de acionamentos de incidentes ou demandas.

3.5.8. O profissional disponibilizado pela CONTRATADA para gerenciar as demandas de serviços fora do horário comercial, deverá estar disponível para comunicação fora do horário de atendimento presencial, podendo ser acionado, ainda que remotamente, sem custo adicional para a CONTRATANTE, para receber determinações ou tratar questões, incidentes e problemas que sejam inadiáveis, a critério da CONTRATANTE.

## 4. DA JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

### 4.1 Cenário Atual

4.1.1. Conforme Decreto nº 9.533, de 2019, segue as principais competências da Unidade Setorial da Tecnologia da Informação na AGR subordinada à Gerência de Apoio Administrativo, alinhadas a presente contratação:

Art. 45. Compete à Gerência de Apoio Administrativo:

- XXX - coordenar e acompanhar a execução dos planos, programas, subprogramas e projetos na área de informática;
- XXXI - propor, desenvolver ou coordenar projetos e análise de novos sistemas nas áreas de informática;
- XXXII - avaliar os resultados da ação planejada na área de informática;
- XXXIII - gerenciar a rede de informática, avaliando periodicamente o seu desempenho;
- XXXIV - proceder à avaliação periódica do desempenho dos equipamentos de informática;

XXXV - realizar a manutenção corretiva e preventiva nos equipamentos de informática, promovendo o chamado de serviço técnico especializado quando necessário, conduzindo, controlando, acompanhando e recebendo estes serviços quando finalizados e, dando, inclusive, aprovação técnica nos respectivos orçamentos;

XXXVI - administrar o banco de dados dos sistemas de informática;

XXXVII - proceder à manutenção dos softwares desenvolvidos;

XXXVIII - dar suporte aos usuários, no que se refere aos aplicativos e sistemas existentes;

XXXIX - propor programas de treinamento na área de informática;

XL - elaborar o plano diretor de informática;

XLI - manter o projeto lógico do sitio da AGR quanto à estrutura técnica;

XLII - elaborar e propor projeto de comunicação de dados para a compatibilização das redes de computação com as redes de telefonia;

XLIII - gerenciar o sistema de telecomunicações, avaliando o seu desempenho e propor medidas para sua melhoria;

XLIV - definir a política de informática;

XLV - acompanhar a aquisição de equipamentos;

XLVI - propor a contratação de projetos na área de informática;

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

## 4.2. Sistemas de Informação

### 4.2.1. Portfólio de Sistemas da AGR

4.2.1.1. Atualmente, a AGR possui os seguintes sistemas da informação:

a) Existe um marco temporal na AGR com relação aos sistemas informatizados. Antes de 2014, todos os sistemas informatizados eram do tipo desktop com uso de linguagem Dataflex. São sistemas legados tipo desktop que funcionam unicamente como cadastro em banco de dados SQL porque que não possuem automatização e não têm suporte para interligação entre eles gerando banco de dados isolados sem comunicação entre si. Não foram implantados com tecnologia web, devido a obsolescência da versão do Dataflex e com isso, estes sistemas legados permaneceram sem atualização tecnológica por 10 anos e não sofreram evolução para serviços via internet.

b) Os sistemas legados em Dataflex são: Recursos Humanos, Controle de Patrimônio e de Estoque, Cadastro de Arquivamento de Processos, Cadastro e Cálculo de Processos em Dívida Ativa (em substituição), Cadastro de Processos em execução fiscal (em substituição), Cadastro de Autos de Infração (substituído por sistema web), Ouvidoria (substituído substituído por sistema web), Controle de Diárias e Notas Fiscais.

c) A partir de junho/2014, a Unidade Setorial de TIC da AGR realizou a contratação de profissionais terceirizados especializados em tecnologias mais emergentes tais como Java em desenvolvimento de Software e Linux para gerenciamento de Infraestrutura de Redes. Fez a aquisição de Servidores, Firewall e Storage com maior capacidade de armazenamento e processamento.

d) Através da terceirização de mão de obra especializada, a AGR desenvolveu diversas soluções informatizadas destinadas a atender processos de áreas finalísticas do órgão que possuem foco na entrega de serviços digitais às empresas e ao cidadão. Foi criado um Portal de Serviços Eletrônicos da AGR ([www.portal.agr.go.gov.br](http://www.portal.agr.go.gov.br)), que hospeda os seguintes sistemas Web e em operação:

- i. e-Ouvidoria - registro online de solicitação via web de cidadão, integrado com a Saneago, e integrado via *webservice* com o sistema de Ouvidoria da CGE;
- ii. Sistema de Cadastro de Empresas concessionárias, permissionárias, autorizatárias de serviços públicos.
- iii. Sistema de Cadastro de Veículos de empresas autorizatárias que realizam Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros.
- iv. Sistema de Solicitações e Emissões Eletrônicos de Certificados de Empresas (CRC) e de Veículos (CRV);
- v. Sistema de Solicitações e Emissões Eletrônicos de Licenças de Viagem do Transporte Rodoviário Interestadual de Passageiros - TRIP;
- vi. Aplicativo em plataforma móvel para apoio a fiscalização de TRIP - AGRFiscal Móvel;
- vii. Aplicativo em plataforma Web para apoio a fiscalização de TRIP - AGRFiscal Web;
- viii. Sistema de Emissão e tramitação de Notificações de Auto de Infração entre a Unidades da AGR e a Empresa;
- ix. Sistema de Dívida Ativa: Cadastro e Controle Créditos em Dívida Ativa, Emissão Documentos de Arrecadação de Receitas Estaduais - DARE's, Controle de Pagamentos e Amortizações; x. Cálculo de parcelamentos e emissão de Termos de Acordo de Parcelamento - TAC e de Termos de Adesão - TAD, Extinção de TACs e TADs, Emissão de DAREs;
- xi. Pannel de Informações de Arrecadação e Consulta de DARE's por período, por empresa e por tipo de receita, integrado via *webservice* com Secretaria da Economia do Estado de Goiás.
- xii. Sistema de Execução Fiscal : Cadastro e Controle de Créditos em Execução Fiscal para apoio à Procuradoria Setorial da AGR;
- xiii. Os sistemas possuem integração via web service com a Secretaria de Economia, Receita Federal, DETRAN.

### 4.2.2 Portfólio de Novos Projetos

4.2.2.1. Integração eletrônica via *webservice* do Portal de Serviços Eletrônicos da AGR com SEI - Sistema Eletrônico de Informações do Estado de Goiás;

4.2.2.2. Integração eletrônica via *webservice* do Portal de Serviços da AGR com o sistema dos Correios ( AR Digital);

4.2.2.3. Integração Eletrônica via *webservice* do Portal de Serviços da AGR com o sistema dos Cartórios de Protestos: Instituto de Estudos de Protesto de Títulos do Brasil - Seção Goiás (IEPTB-GO) e Central de Remessa de Arquivos de Goiás (CRA-GO);

4.2.2.4. Integração Eletrônica via *webservice* com os Sistemas PROJUDI, JUCEG, SERASA, AVISO URGENTE e DIÁRIO OFICIAL do Estado;

4.2.2.5. Sistema de Indicadores Financeiros e de Qualidade empresas fiscalizadas pela unidade de Regulação Econômica e Desestatização da AGR com uso de ferramentas de *Business Intelligence -BI*, envolvendo o desenvolvimento, configuração, importação, interligação e higienização de dados legados dos sistemas utilizado pelas OS's e OSCIP's e Concessionárias.

4.2.2.6. Sistema de Automação para recebimento de pedidos de defesa, de revisão e de reexame de processos administrativos da AGR com assinatura e certificados digitais de usuários internos e externos;

4.2.2.7. Sistema de Automação para Fiscalização Econômica, Financeira e Contábil dos Contratos de Concessão e de Gestão.

4.2.2.8. Sistema de Automação para Controle de distribuição/sorteio de Processos Administrativos.

4.2.2.9. Sistema de Gestão de Serviços Regular Transporte Intermunicipal de Passageiros, que engloba as funcionalidades:

- i) Recebimento de Documentação em meio eletrônico para habilitação de empresas interessadas em prestar serviços do TRIP Regular:
  - a). Habilitações: Regularidade Jurídica, Trabalhista, Financeira e Fiscal;

b) Comprovações: Técnico Profissional e Técnico Operacional. Projeto Técnico Operacional: Linhas a serem exploradas, Percursos com as distâncias (KM) e Seções, Frequência Operacional (Diária ou Semanal), Horários de ida e voltas dos serviços das linhas, Quadro de Horários, Quantitativo e tipo de veículos a serem utilizados, Indicação de Frota Reserva dos Veículos.

ii) Cadastro de Linhas e Seções do TRIP: CNPJ, Razão Social, Data de Inclusão, Data de Alteração, Número da Autorização, Número da linha, Denominação da linha, Natureza do Serviço, Tipo de serviço, Data da autorização (outorga) da linha, Condição da Linha, Observação (Paralisações e Cancelamentos), Data da Paralisação de Linha, Data do Cancelamento da linha, Frequência Operacional (Diária ou Mensal), Extensão (Km), Número de veículos (frota), Código, Cidade de Origem da Seção, Cidade de Destino da Seção, Data da Outorga da Seção, Dados da Outorga, Quilometragem (Km Federal, Km Estadual, Km Municipal), Tipos de Estrada I,II e III ( terra, asfaltada), Horários (ida,volta), pontos de parada (ida e volta), Tempo de duração da parada, Restrições de trechos, Observações.

iii) Cadastro de Movimento de Passageiros, contendo as seguintes informações: CNPJ da empresa, Razão Social, Mês/ano, Número da Linha, Denominação da Linha, Denominação da Linha, Tipo de Serviço, Extensão, Frota Efetiva (quantidade de veículos), Condição da Linha (Ativa, Paralisada, Cancelada), Receita Auferida (R\$), Quantidade de Viagens Realizadas na Linha na ida e na volta (Ordinária e Extra), Quantidade de Lugares ofertados na ida e na volta (Ordinária, Extra), Código da Seção, Origem da Seção, Destino da Seção, Extensão da Seção, Quantidade de Passageiros pagantes e gratuitos.

iv) Cadastro do Movimento de Passagens de Gratuidade para Deficientes e Idosos com os seguintes dados: Nome e endereço do beneficiário, Documento de Identificação, Origem e Destino, Data da Viagem, Data da Emissão, Horário, Número da Poltrona, Linha, Prefixo Linha; com integração eletrônica via *webservice* com os sistemas de emissão de bilhetes das empresas de transporte.

v) Coleta de Dados Georreferenciados dos Veículos: Coleta de dados através de equipamentos *Global Position System - GPS* instalados nos veículos de forma a alimentar as bases de informações que possibilitarão o monitoramento e o cálculo de indicadores de desempenho e qualidade dos serviços. Os dados de posicionamento do veículo deverão ser recebidos *on-line* de forma a permitir que sejam visualizado em tempo real em painéis e verificado o cumprimento de rota e horário.

4.2.2.10. Implementação de serviços de *Big Data*, *Business Intelligence* e *Data Analytics* para apoio a decisão de áreas de negócios como transporte, energia e saneamento.

4.2.2.11. Implementação de Assinatura Digital e Certificado Digital no Portal de Serviços Eletrônicos da AGR.

#### 4.2.3. Ambiente Tecnológico

AMBIENTE COMPUTACIONAL	PLATAFORMAS
Linguagens de Programação	Java, Natural, Python
Servidores de Aplicação	Tomcat, JBoss
Bancos de Dados	SQL Server, MySQL
Middleware	WSO2, Share Point

CAMADA DAS APLICAÇÕES	TECNOLOGIAS E FRAMEWORKS
Acesso a Dados	JDBC, Spring JDBC, JPA, Spring Data JPA, Hibernate
Apresentação	Spring MVC, Thymeleaf, JSF, Primefaces, Richfaces, Angular
Inversão de Controle e Injeção de Dependências	Spring AOP + AspectJ, Spring Core (Context, Beans, Support, ...) DI e Transações
Integração	Spring RestTemplate, Spring Integration (FTP, Diretórios, Desacoplamento) EAI Patters (ESB)
Processamento e Escalabilidade	Spring Batch, Quartz, Hazelcast, Dask, Luigi, Pandas
Segurança	Spring Security
UI/UX	HTML 5, CSS 3, Bootstrap, JS, JQuery
Mobile	Flutter, Responsive Web Applications

4.2.3.1. As informações apresentadas acima visam nortear a contratação dos profissionais que comporão a equipe da CONTRATADA; entretanto, com a constante evolução tecnológica, a CONTRATADA deverá fornecer constantemente mão de obra especializada para suprir as necessidades atuais e vindouras da CONTRATANTE.

#### 4.3 Infraestrutura Tecnológica e Dados

4.3.1. A infraestrutura tecnológica da AGR hospeda todos os sistemas e aplicações utilizados pela Agência, bem como aplicações finalísticas disponibilizadas aos cidadãos.

4.3.2. Abrange hardwares e softwares de bancos de dados, segurança da informação, sistemas operacionais, servidores de *middleware*, redes de comunicação.

4.3.3. Atualmente a AGR não possui infraestrutura de *Big Data* ou de *Data Analytics*, no entanto, com a crescente demanda por Análise de Dados, prevê-se que a infraestrutura futura da AGR englobará ferramentas abertas com estas tecnologias.

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

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

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

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

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

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

4.3.4.5.1. Administração de Servidores e estações Windows;

4.3.4.5.2. Administração do E-mail Exchange e Zimbra;

4.3.4.5.3. Administração do Ambiente VMware, atualmente com trinta (30) máquinas virtuais (Windows, Linux/Unix);

4.3.4.5.4. Administração Redmine;

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

4.3.4.5.6. Administração dos Servidores e Serviços Linux/Unix Red Hat Enterprise e etc;

- 4.3.4.5.7. Administração de Storage;
- 4.3.4.5.8. Administração dos Hosts/Servidores Físicos;
- 4.3.4.5.9. Administração do DNS corporativo;
- 4.3.4.5.10. Administração dos Servidores de aplicações Jboss, Weblogic, TomCat, Apache, IIS, NGinx;
- 4.3.4.5.11. Administração de OpenShift, Enterprise Manager, WSO2 Identify Server, WSO2 API Manager, WSO2 Integration Studio, DBeaver Community;
- 4.3.4.5.12. Futuro uso das seguintes ferramentas de manipulação de dados: Pentaho Data Integration (PDI), Orange;
- 4.3.4.5.13. Administração de Banco de Dados MySQL, PostgreSQL e SQL Server;
- 4.3.4.5.14. Administração Zabbix, Nagios, Graylog, Grafana;
- 4.3.4.5.15. Administração do ambiente de Firewall (SonicWall);
- 4.3.4.5.16. Administração do ambiente de VPN;
- 4.3.4.5.17. Administração do ambiente de URL Filtering (Proxy);
- 4.3.4.5.18. Administração do Antivírus (Symantec, Bitdefender );
- 4.3.4.5.19. Administração de Microsoft Network Monitor, Tacacs, Device Manager;
- 4.3.4.5.20. Administração de ativos de Rede, Switches Core / Acesso;
- 4.3.4.5.21. Administração dos Links (WAN e Internet);
- 4.3.4.5.22. Administração de solução de performance de Aplicações (Dynatrace);
- 4.3.4.5.23. Administração dos Servidores e Serviços Windows (Active Directory Domain Services, Active Directory Certificate Services, DHCP, DNS, GPO, IPAM, LAPS, FTP, IIS, WSUS, NFS, KMS, NPS, PowerShell, etc);
- 4.3.4.6. Administração dos seguintes equipamentos:
  - 4.3.4.6.1. 01 Dispositivo de Armazenamento - *Storage* VNXe 3150 EMC Unisphere com capacidade total para 33 TB ( Terabytes ).
  - 4.3.4.6.2. 03 Equipamentos servidores físicos HP Proliant DLP 380 GEN 8 com 3x 1TB de capacidade; e,
  - 4.3.4.6.3. 03 Equipamentos servidores físicos HP Proliant DLP 380 GEN 9 com 3 x 3TB +
  - 4.3.4.6.4. 01 Servidor IBM Systems 350 (500 GB HD + 16 GB RAM) + 2 x 600 GB de capacidade.
  - 4.3.4.6.5. 02 Appliances de Firewall SonicWall NSA 3650;
  - 4.3.4.6.6. 24 Switches HP com Portas 100 Gbps e
  - 4.3.4.6.7. 04 Switches core 10Gbps de Fibra Óptica;
- 4.3.4.7. Administração do ambiente Virtualizado abaixo:
  - 4.3.4.7.1. 14 servidores virtuais Ubuntu Server LTS;
  - 4.3.4.7.2. 06 servidores virtuais Debian Server;
  - 4.3.4.7.3. 01 Servidor Virtual Windows Server 2008 R2 Standard com administração completa (S.O e componentes instalados);
  - 4.3.4.7.4. 05 Servidores Virtuais Windows Server 2012 R2 Standard com administração completa (S.O e componentes instalados);
  - 4.3.4.7.5. Capacidade total de Datastores 7.6 TB.
- 4.3.4.8. Manutenção e operação de infraestrutura própria composta por 150 (cento e cinquenta) estações de trabalho, estrutura de redes de computadores em 03 unidades, 02 (dois) links de rede WAN, gerenciamento e controle de parque de impressão com 15 impressoras multifuncionais, infraestrutura de Telecomunicações (voz e dados) contendo 03 links de comunicação de dados, sendo 01 link de Internet de 200Mbps, 01 link MPLS de 50 Mbps, 01 link MPLS de 20 Mbps, 02 Feixes DDR 2M com 60 canais, PABX ISION IP 4000 Leucotron com 140 ramais internos, 14 Ramais virtuais, 01 link ADSL e 30 terminais móveis, Rede Estruturada de dados e voz com 260 pontos físicos, Backbone de Rede de Computadores composta por 26 pontos de fibra ótica no *backbone* interno e 26 pontos de meio metálico UTP 4 Pares Categoria 6.
- 4.3.4.9. Atendimento remoto aos usuários de informática (por telefone, correio eletrônico ou sistema de gerenciamento remoto de estações de trabalho) e local, com registro das solicitações através de sistema de gerenciamento de atendimentos - *Service Desk*. Ao todo são 150 computadores em rede, gerando alta demanda de *service desk*, com aproximadamente 300 (trezentos) atendimentos de suporte técnico de níveis I,II e III abertos/atendidos por mês. Além de suporte aos sistemas internos, são realizados suporte de 1º Nível em sistemas corporativos do estado como : RHNet, SIOFNET, SEI, SIGMATE, SFR, dentre outros;
- 4.3.4.10. Esta infraestrutura fornece diversos serviços voltados tanto para aproximadamente 180 (cento e oitenta) usuários internos, quanto para milhares de usuários externos, dos quais fazem parte seus colaboradores, jurisdicionados e os cidadãos.
- 4.3.4.11. Toda esta infraestrutura necessita de manutenção constante que permita a execução regular dos serviços já implementados e apoio a novos projetos da Agência, com a gestão sobre estes, para garantir a continuidade dos processos e dos fluxos de serviços de TIC, assegurando, assim, uma disponibilidade de negócio ampla, gerada pelas respostas rápidas nas operações diárias.
- 4.3.4.12. Maior detalhamento do Ambiente Tecnológico poderão ser disponibilizados aos interessados no ato da Vistoria Técnica sob a assinatura de Termo de Confidencialidade, por questões de segurança institucional.
- 4.3.4.13. Os produtos (softwares e hardwares) e ferramentas citados acima e estão relacionados no ANEXO VI, visam apenas nortear a contratação dos profissionais que irão compor a equipe da CONTRATADA; portanto, com a constante evolução tecnológica, a CONTRATADA deverá fornecer constantemente mão de obra especializada para suprir as necessidades atuais e vindouras da CONTRATANTE.

#### 4.4. Justificativa da Necessidade de Terceirização

- 4.4.1. De maneira a proporcionar o melhor desempenho no exercício das competências da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos - AGR, especialmente as constantes nos objetivos estratégicos do Plano Diretor de Tecnologia da Informação - PDTI da Subsecretaria de Tecnologia da Informação da Secretaria de Desenvolvimento do Estado de Goiás- STI/SEDI , essa contratação tem como finalidade fornecer e manter soluções de tecnologia da informação para apoio na prestação de serviços ao cidadão e no cumprimento de suas atribuições regimentais da AGR.
- 4.4.2. A Tecnologia da Informação - TI é fundamental para o alcance desses objetivos. A utilização adequada dos recursos e serviços de TI melhora a gestão da informação e contribui para o desenvolvimento da comunicação do governo com o cidadão, de forma a garantir o acesso rápido às informações e prover serviços e informações com confidencialidade, integridade, disponibilidade e autenticidade.
- 4.4.3. Devido à escassez de mão de obra especializada efetiva do Estado, existe a necessidade de ampliação da força de trabalho para adequar a capacidade de resposta às demandas de TIC. Para atividades passíveis de serem terceirizadas, a prestação de serviços de TIC é fundamental, haja vista a impossibilidade, neste momento, de aumento do quadro técnico de servidores efetivos de TIC pela AGR. Considerando que tais serviços são imprescindíveis para a consecução dos objetivos institucionais da AGR, justifica-se a contratação indireta desses serviços.

- 4.4.4. A necessidade de constante atualização tecnológica nos serviços e ampliação de soluções informatizadas não supridas pelo corpo técnico efetivo dá motivação à terceirização que permite buscar no mercado os profissionais com perfil adequado.
- 4.4.5. As novas demandas exigem um catálogo extenso de serviços especializados em TIC para suprir as atividades de planejamento, desenvolvimento, implantação, sustentação, evolução, gestão dos sistemas e da infraestrutura de TIC envolvidos. A diversidade de perfis especializados necessários para implementação dos serviços não são encontrados no quadro de servidores efetivos e comissionado da Administração Pública.
- 4.4.6. Considerando que as necessidades são crescentes e os recursos limitados, a gestão das demandas precisa ser constante para se garantir a priorização das demandas e garantir os resultados esperados pela organização.
- 4.4.7. Nesse sentido, para suprir as demandas citadas, garantir a continuidade dos negócios da AGR e evitar impactos nos processos de negócio de competência da AGR perante o Governo Estadual e a sociedade, é necessário investir na contratação de serviços compatíveis que garantam o correto funcionamento dos sistemas de informação da AGR, bem como a evolução de soluções atualmente obsoletas.
- 4.4.8. No contexto atual, a AGR, possui atualmente apenas 1 Servidor efetivo com função de Programador em sistema legado *Dataflex*, 01 Servidor efetivo com cargo de Gestor de TI e 01 Servidor comissionado, graduando em Engenharia da Computação, que integrou a equipe de terceirizados com função de apoio na parte de desenvolvimento.
- 4.4.9. O número de servidores efetivos é insuficiente para sustentação tecnológica da AGR, e com a nova estrutura organizacional criada na Reforma Administrativa de julho/2019, não foi criada uma unidade de TIC da AGR, estando a equipe de servidores efetivos subordinados diretamente a Gerência de Apoio Administrativo.
- 4.4.10. A demanda por automatização de processos tem aumentado consideravelmente, impactando de sobremaneira na necessidade de profissionais como especialistas em *Business Intelligence*, *Big Data*, especialistas em soluções de plataformas *Mobile*, entre outros;
- 4.4.11. Ademais tratam-se de serviços destinados a um ambiente tecnológico altamente complexo e heterogêneo, o qual exige profissionais com alto grau de capacitação técnica nas tecnologias emergentes.
- 4.4.12. Nas palavras do professor Sidney Bittencourt (Licitações para contratações de serviços continuados ou não: a terceirização na Administração Pública. Pág. 21): “A Administração, seguindo os passos das empresas privadas, deve estar sempre à procura de modelos novos de desenvolvimento.(...) Devemos considerar que a Administração precisa avançar, evoluir, crescer e, mais do que nunca, aparelhar-se para alcançar, com êxito, o seu objetivo fundamental, o interesse público.”
- 4.4.13 Assim, a finalidade precípua desta contratação é utilizar deste novo modelo de desenvolvimento e manutenção de sistemas, terceirizando as atividades acessórias, operacionais, como as descritas neste Termo de Referência, e, ao mesmo tempo, utilizando da mão de obra dos servidores efetivos nas atividades estratégicas da AGR.
- 4.4.14. Como dito, a mão de obra especializada de servidores efetivos de Tecnologia de Informação - TI da AGR deve ser alocada em trabalhos gerenciais, como orienta as Cortes de Contas, o Conselho Nacional de Justiça e a doutrina moderna.
- 4.4.15. Tal prática já ocorre com servidores administrativos, que não executam mais atividades de serviços gerais, como segurança e limpeza, mas apenas aquelas gerenciais e de controle dessas atividades hoje terceirizadas. O mesmo se pode dizer das áreas de engenharia, pois, na atualidade, os engenheiros são responsáveis por apenas planejar, gerir e controlar as obras e reformas, terceirizando as atividades ligadas à execução propriamente dita e, por vezes, a própria etapa de projeto e fiscalização, a depender do caso concreto.
- 4.4.16. Partindo dessas boas práticas, entendemos que os servidores efetivos de TI, por possuírem perfil de trabalho alinhado à estratégia institucional, por terem sido capacitados com foco nas necessidades da instituição e por viverem de perto as necessidades e demandas dos clientes internos e externos, possuem uma visão macro da instituição, seus problemas e possíveis soluções.
- 4.4.17. Para podermos utilizar todo o potencial dos nossos servidores, é necessário que os servidores da área de TI atuem com predominância no planejamento, gestão e controle de demandas.
- 4.4.18. Claro que as peculiaridades de TI não permitem que tais servidores sejam alocados exclusivamente nessas atividades, já que existem demandas urgentes que exigem um grande esforço para identificar o problema, sendo que sua solução é relativamente simplificada após aquela etapa, cabendo a eles próprios a realização de tais atividades. É uma análise de custo/benefício.
- 4.4.19. Atualmente, na área de tecnologia da informação da AGR, existe uma defasagem no quantitativo de servidores efetivos ou comissionados, número este insuficiente para conduzir a execução de todas as atividades de tecnologia da informação. Além da complexidade dos atuais projetos, existe uma crescente demanda por serviços e uma constante busca das áreas fins por novas tecnologias e por novos sistemas de informação.

#### 4.5. Resultados e Benefícios a serem alcançados:

4.5.1. A contratação proposta é viável para a organização, por atender os principais quesitos de contratação e com base nos seguintes princípios:

4.5.1.1. **Eficácia** - As ordens de serviços preveem o prazo para execução e contém o escopo definido;

4.5.1.2. **Eficiência** - Os prazos previstos serão definidos de acordo com a experiência do corpo técnico atual e a necessidade da organização, sendo factíveis e realizáveis se a CONTRATADA estiver provida de recursos profissionais especializados, capacitados e experientes na execução das atribuições demandadas. Como requisitos para obtenção desse objetivo, serão exigidas certificações específicas que comprovem o conhecimento dos recursos envolvidos, o que proporcionará o nível técnico de profissionais adequados, necessários para a execução dos serviços;

4.5.1.3. **Economicidade** - A definição dos resultados, vinculados aos instrumentos de medição de resultados-IMR exigidos para cada produto demandado, proporcionará à AGR resultados efetivos por custos justos, tendo em vista que a especificação prévia das atividades em fase licitatória dará às concorrentes igualdade de condições para provisionar o custo real da contratação;

4.5.1.4. **Padronização** - Os modelos de demandas e os resultados exigidos apoiados em documentações técnicas, registros, processos de trabalho e procedimentos de execução proporcionam um padrão de produtividade, independentemente dos adotados para efetivação de melhores práticas. Quando um ou mais destes padrões de governança forem adotados, bastará o reajustamento dos modelos utilizados para adequação às novas exigências, mantendo o conhecimento do negócio e as metodologias de produção a cargo da AGR;

4.5.1.5. **Caracterização** - O modelo de prestação de serviços prevê que a CONTRATADA seja integralmente responsável pela gestão de seu pessoal em todos os aspectos, sendo vedado a AGR, formal ou informalmente, qualquer tipo de ingerência ou influência sobre a administração da mesma, ou comando direto sobre seus empregados, fixando toda negociação administrativa na pessoa do Preposto da CONTRATADA ou seu substituto e, assuntos técnicos de execução dos serviços e ordens de serviços, concentrados na pessoa do RESPONSÁVEL TÉCNICO da CONTRATADA;

4.5.1.6. **Produtividade** - Baseada em linha de produção com prazos para entrega, apoiada na padronização documentada de serviços, modelos de melhores práticas para a área de TI e condicionando o pagamento por resultados alcançados.

4.5.1.7. Alinhada à política de governança digital, esta contratação observará os seguintes princípios: abertura e transparência; priorização de serviços públicos disponibilizados em meio digital; segurança e privacidade; participação e controle social; governo como plataforma e inovação.

4.5.1.8. Esta contratação viabilizará o suporte e evolução necessários ao Portal de Serviços Digitais da AGR ([www.portal.agr.go.gov.br](http://www.portal.agr.go.gov.br)) que integrada à plataforma GOIASDIGITAL do Estado de Goiás, permite aos cidadãos, às pessoas jurídicas e a outros entes públicos a solicitação e o acompanhamento dos serviços públicos sem a necessidade de atendimento presencial; implementar e difundir o uso dos serviços públicos digitais aos cidadãos, às pessoas jurídicas e a outros entes públicos, inclusive por meio de dispositivos móveis; simplificar as solicitações, a prestação e o acompanhamento dos serviços públicos, com foco na experiência do usuário

4.5.2. Além disso, podemos destacar os seguintes benefícios:

- 4.5.2.1. Aderência às estratégias e determinações do PDTI;
- 4.5.2.2. Gerenciamento eficiente e proativo da infraestrutura e dos serviços de TIC;
- 4.5.2.3. Mensuração dos processos de gerenciamento da infraestrutura e dos serviços de TIC;
- 4.5.2.4. Maior qualidade da infraestrutura e dos serviços de TIC;
- 4.5.2.5. Flexibilidade e menores impactos na gestão de mudanças;
- 4.5.2.6. Redução de indisponibilidade dos recursos e sistemas de TIC;
- 4.5.2.7. Monitoração contínua e efetiva da infraestrutura e dos serviços de TIC;
- 4.5.2.8. Disponibilidade dos serviços e sistemas de informação com a capacidade de atender as políticas públicas para a sociedade;
- 4.5.2.9. Implantação de processos, na AGR, baseados nas melhores práticas de gestão de serviços de TIC;
- 4.5.2.10. Dimensionamento do volume de serviços executados;
- 4.5.2.11. Detalhamento por tipo de requisições de serviços, incidentes e eventos na infraestrutura de TIC da AGR;
- 4.5.2.12. Definição de controles e atribuição de níveis mínimos de serviço para a operação de TIC da AGR.
- 4.5.2.13. A concepção, inovação, manutenção e evolução dos sistemas de informação existentes na AGR é imprescindível à continuidade da execução da sua missão, não os manter implica na paralisação da sua evolução conduzindo-os a descontinuidade;
- 4.5.2.14. Promova a inovação, a disponibilidade e a implantação de um novo modelo de governança utilizando as melhores práticas de mercado;
- 4.5.2.15. Invista no aumento da produtividade e otimização dos recursos de TI para melhor atender os usuários;
- 4.5.2.16. Garanta o desenvolvimento de aplicações coerentes com as necessidades de negócios e tempestiva aos prazos, com segurança das informações e disponibilidade;
- 4.5.2.17. Aprimore a integração entre os sistemas de informação da AGR com os demais órgãos;

#### 4.6. Alinhamento aos instrumentos de Planejamento Institucionais

4.6.1. O objeto da presente licitação se apresenta em conformidade com as diretrizes previstas no Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) de 2020-2021, elaborado pela Secretaria de Estado de Desenvolvimento e Inovação - SEDI, em consonância com o previsto no Decreto nº 9.461, de 09 de julho de 2019, que institui os termos e as condições de operação de relacionamento, os papéis e as competências entre a Secretaria de Estado de Desenvolvimento e Inovação - SEDI e as demais equipes que atuam na Tecnologia da Informação da administração direta, autárquicas e fundações do Estado.

4.6.2. Ainda, a contratação objeto desta licitação, está alinhada aos 05 (cinco) Planos de Ação - PAs, associados aos pilares estratégicos para a TI previstos no referido PDTI:

- a) PLANO DE AÇÃO 01 - AUMENTO DA ARRECADAÇÃO E REDUÇÃO DA SONEGAÇÃO : Modelos de *Big Data* e Inteligência Artificial.
- b) PLANO DE AÇÃO 02 – SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO : *Compliance* para mitigar riscos de fraudes e vazamento de dados em atividade.
- c) PLANO DE AÇÃO 03 - SISTEMA DE GESTÃO E CONTROLE INTEGRADO: uso de sistemas informação para apoio ao processo de gerenciamento e controle de projetos, arrecadação, custos entre outros;
- d) PLANO DE AÇÃO 04 – GOVERNO DIGITAL : Governança de serviços públicos desenvolvida para integração de sistemas e Plataforma integrada de serviços ao cidadão (web/mobile).
- e) PLANO DE AÇÃO 05 – MODERNIZAÇÃO DOS SISTEMAS DE TI DO ESTADO: Infraestrutura de conectividade e continuidade de serviços de comunicação de dados

4.6.3. Alinhada ao PPA 2020-2023, conforme abaixo:

- a) EIXO ESTRATÉGICO DO PPA: GOIÁS DA GOVERNANÇA E GESTÃO TRANSFORMADORA: tem o intuito reestabelecer a confiança nas instituições, oferecer serviço de qualidade para a sociedade, fomentar o controle social e reconhecer e valorizar o servidor como agente transformador da sociedade;
- b) OBJETIVO ESTRATÉGICO DO PPA: \_ATENDIMENTO DE EXCELÊNCIA: Garantir a prestação de serviços públicos com alto nível de excelência, preferencialmente por meio de modernas plataformas digitais;
- c) ESTRATÉGIAS DO PPA: Adoção de Tecnologias Modernas e melhores práticas que proporcionem aumentar a qualidade do gasto público, tomada de decisão e combate a evasão fiscal;
- d) DIRETRIZES PLANO DE GOVERNO NO PPA: Políticas de TI centralizadas sendo seguidas e cumpridas pelos órgãos setoriais, norteando o interesse público como referência na execução das atividades tecnológicas.

4.6.4. Para atingir uma excelência administrativa, foram definidos objetivos estratégicos, dentre os quais estão a melhoria contínua da infraestrutura e dos processos de trabalho. A contratação dos serviços de que trata este Termo de Referência contribui para o alcance desses objetivos, pois visa dotar a AGR de uma infraestrutura adequada à execução de suas atividades e permite que os processos de trabalho sejam realizados com mais agilidade, eficiência e que sejam direcionados para a consecução da missão e da visão macro da instituição e, com isso, viabilize a permanente afirmação de seus valores.

4.6.5. A nova contratação é fundamental para que a área de TI da AGR cumpra o Plano Diretor de TI, na aplicação de tecnologias da informação, promovendo a disponibilidade e apoio tecnológico para implantação de um novo modelo de governança. Baseado nas melhores práticas de mercado, investirá no aumento da produtividade e otimização dos recursos de TI para melhor atender os usuários. Dessa forma, garantirá a segurança das informações e manterá a disponibilidade e integridade dos dados, além de aprimorar a integração entre os sistemas de informação da AGR com os demais órgãos, direcionando para a consecução da missão e da visão macro da instituição e, com isso, viabilizar a permanente afirmação de seus valores.

#### 4.7. Fundamentação Legal

4.7.1. A contratação de serviços técnicos especializados de desenvolvimento, manutenção e evolução de Sistemas de Informação, de infraestrutura e serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação, objeto do presente Termo de Referência, encontra amparo e sustentação legal nos seguintes diplomas: Lei nº 8.666/1993, que regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências; Lei nº 10.520/2002, que institui, no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, nos termos do art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências; Lei Estadual nº 17.928/2012, que dispõe sobre normas suplementares de licitações e contratos pertinentes a obras, compras e serviços, bem como convênios, outros ajustes e demais atos administrativos negociais no âmbito do Estado de Goiás; e demais normas vigentes relativas ao presente objeto.

**4.8. Justificativa do não parcelamento da contratação em lotes.**

4.8.1. Por se tratar de uma contratação composta por diversos serviços interligados, cada um contendo suas particularidades, a manutenção da solução como um todo é fundamental para a garantia da qualidade do serviço, uma vez que a falha de um deles pode comprometer todo o ambiente. A adjudicação do objeto desta contratação em lotes e a empresas distintas, além de aumentar seu custo administrativo e dificultar a gerência contratual, abre margem para que as empresas deixem de prestar o serviço contratado, alegando que a falha de um pilar de serviço sob sua responsabilidade foi causada por falha de outra CONTRATADA.

4.8.2. Além disso, Unidade Setorial de TI avaliou que o parcelamento da solução é inviável devido a alguns fatores, tais como:

4.8.2.1. Conflitos entre as diversas empresas, pois irão cuidar dos inúmeros serviços interligados;

4.8.2.2. A natureza do objeto, pois não é economicamente nem tecnicamente viável separar cada pilar de serviço em um contrato distinto;

4.8.2.3. Insuficiência de servidores para gerenciar/fiscalizar um número maior de contratos em vez de apenas um único contrato.

4.8.2.4. Divisão da contratação em lotes resulta em perda de eficiência, prejuízo técnico à Administração e potencial comprometimento da satisfatória e integral execução contratual, em seu conjunto ou complexo.

4.8.2.5. A segregação da compra traria prejuízo aos fins pretendidos.

4.8.3. Portanto, de modo a impedir que esse cenário se torne realidade, comprometendo a disponibilidade de todos os serviços de TIC deste órgão, é fundamental que o objeto desta contratação seja adjudicado a **uma única licitante**.

4.8.4. O objeto será licitado em lote único, porém em dois itens devendo os interessados necessariamente oferecerem lance anual englobando todas os serviços que envolvam o determinado lote.

**4.9. Justificativa dos Quantitativos**

4.9.1. Cumpre esclarecer que apesar da publicação do Decreto no 9.649, de 13 de abril de 2020 - que institui o Plano de Contingenciamento de Gastos para o Enfrentamento da Pandemia de COVID-19, no âmbito do Poder Executivo do Estado de Goiás -, a iniciativa da AGR por nova contratação destes serviços já havia sido realizada desde julho/2019, momento ao qual, esta Agência, assim como diversos órgãos da Administração Estadual, assinou Termo de Participação ao Registro de Preços da STI/SEDI, no processo 201914304002881, que, na presente data está sobrestado por um prazo indeterminado. A adesão à SRP é, na maioria dos casos, vantagem para a administração pública devido ao volume de Unidade de Serviços Técnicos - UST's que possibilita uma melhor negociação nos valores. Devido à falta de uma data certa para ocorrer o SRP da STI/SEDI, demais órgãos da Administração Estadual que estão com contratos findando, estão realizando adesão à atas de registros de preços de outros órgãos que ainda estão vigentes ou realizando suas próprias licitações, a exemplo, STI/SEDI (sei 202014304000827 e 202014304000377), e, Secretaria da Economia (sei 202000004031357 e 202000004034224). Quando for finalizado o Registro de Preços da STI/SEDI, os órgãos deverão observar a vantajosidade dos preços ofertados nos dois procedimentos licitatórios.

4.9.2. O contrato atual, nº 005/2018 com a empresa Memora Processos Inovadores S/A (sei 201800029001534), iniciou-se em setembro/2018. Em abril/2020 foi realizado aditivo de 25%, contudo, mesmo com o referido acréscimo e com a redução de 60% da força de trabalho, restando somente a sustentação da infraestrutura tecnológica de servidores e banco de dados, o saldo de UST finda-se em agosto/2020.

4.9.3. A AGR procurou por adesões a registros de preços de outros órgãos, porém não encontrou atas que tivessem saldos disponíveis ou que os valores fossem vantajosos comparados aos valores homologados em contratações realizados por outros entes públicos.

4.9.4. A justificativa para os quantitativos levantados no Termo de Referência (000014476249) deste pleito, é fundamentada na base histórica de consumo de USTs dos últimos 24 meses de contrato acrescido da previsão de consumo de UST para atender novas demandas tecnológicas que até então o contrato atual não permitia atender devido limites do saldo de contrato.

4.9.5. Conforme planilha detalhada abaixo, durante todo o período do contrato, de agosto/18 a agosto/20 (24 meses), os serviços de sustentação e manutenção de sistemas existentes, de infraestrutura de servidores e de banco de dados, e, suporte técnico somam em média R\$ 39.939,61 mensais. E para o serviços de desenvolvimento dos 06 novos sistemas, executados no período de agosto/19 a março/20 (8 meses), houve um aumento médio mensal de R\$ 51.571,44. Destaca-se neste levantamento, que dentro de todo o período de 24 meses, o saldo de USTs do contrato permitiu o desenvolvimento de novos projetos por somente 8 meses, ou seja somente por 33% do período do contrato, evidenciando que por um período 16 meses não foi possível novas implementações devido ao limitado saldo de USTs.

Número de Meses	Mês/ano	Manutenção e Sustentação (Existente)			Mês/ano	Desenvolvimento de Novos Sistemas de Informação.				
		Valor R\$	UST (somatória de complexidade Alta, Média e Baixa)	Finalidade		UST (somatória de complexidade Alta, Média e Baixa)	Valor R\$	Finalidade		
1	setembro/18	R\$35.572,52	564	Manutenção e Sustentação: 1. Sistemas existentes, 2. infraestrutura de redes, 3. Banco de dados, 5. Segurança da Informação, 6. Gestão de Conteúdo Web 7. Suporte Técnico 1º, 2º e 3º níveis.	setembro/18	-	R\$ 0,00	Não houve Desenvolvimento de Novos Sistemas de Informação neste período.		
2	outubro/18	R\$31.760,40	488		outubro/18					
3	novembro/18	R\$33.681,88	588		novembro/18					
4	dezembro/18	R\$33.490,40	592		dezembro/18					
5	janeiro/19	R\$33.433,48	540		janeiro/19					
6	fevereiro/19	R\$38.232,72	720		fevereiro/19					
7	março/19	R\$34.286,16	608		março/19					
8	abril/19	R\$38.896,96	648	Manutenção e Sustentação: 1. Sistemas existentes, 2. Infraestrutura de redes, 3. Banco de dados, 4. Segurança da Informação, 5. Gestão de Conteúdo Web 6. Suporte Técnico 1º, 2º e 3º níveis. 7. Gestão de Conteúdo de Mídias Sociais (Facebook, Instagram e Twitter)	abril/19	1.344	R\$ 79.900,08	Desenvolvimento de Novos Sistemas Implementados no www.portal.agr.go.gov.br: 1. Aplicação AGRFiscal Web 2. AGR Fiscal Mobile, 3. Sistema de Apoio a Tramitação de Notificações de Autos de Infração de Transporte, 4. Sistema de Dívida Ativa, 5. Sistema de Execução Fiscal.		
9	maio/19	R\$38.503,36	624		maio/19				744	R\$ 32.944,08
10	junho/19	R\$36.602,16	584		junho/19				896	R\$ 54.074,80
11	julho/19	R\$39.285,72	596		julho/19				872	R\$ 51.762,48
12	agosto/19	R\$33.517,60	520		agosto/19				1.268	R\$ 78.125,24
13	setembro/19	R\$38.298,00	600		setembro/19					
14	outubro/19	R\$38.675,52	624		outubro/19					
15	novembro/19	R\$35.744,80	560		novembro/19					
16	dezembro/19	R\$33.191,60	520		dezembro/19					
17	janeiro/20	R\$31.685,16	708		janeiro/20				1.296	R\$ 79.962,48

								6. Painel de Demonstrativo de Arrecadação de DAREs
18	fevereiro/20	R\$59.164,64	896	Manutenção e Sustentação: 1. Sistemas existentes, 2. Infraestrutura de redes, 3. Banco de dados,	fevereiro/20	272	R\$ 14.249,12	Integração Eletrônica do Sistemas de Ouvidoria da AGR e Sistema de Ouvidoria CGE.
19	março/20	R\$50.921,04	728	4. Segurança da Informação, 5. Gestão de Conteúdo Web 6. Suporte Técnico 1º, 2º e 3º níveis.	março/20	320	R\$ 21.553,20	
20	abril/20	R\$71.541,20	1.096	7. Gestão de Conteúdo de Mídias Sociais (Facebook, Instagram e Twitter)	abril/20	-	R\$ 0,00	Não houve Desenvolvimento de Novos Sistemas de Informação neste período.
21	maio/20	R\$61.412,40	1.008	8. Implantação e Migração de Dados para os Sistemas recém implantados	maio/20			
22	junho/20	R\$39.534,00	600	Manutenção e Sustentação: 1. Sistemas existentes, 2. Infraestrutura de redes, 3. Banco de dados, 4. Segurança da Informação,	junho/20			
23	julho/20	R\$36.209,20	904	5. Gestão de Conteúdo Web 6. Suporte Técnico 1º, 2º e 3º níveis.	julho/20			
24	agosto/20 (* previsão)	R\$34.909,60	868	7. Gestão de Conteúdo de Mídias Sociais (Facebook, Instagram e Twitter) 8. Sustentação dos Sistemas recém implantados	agosto/20 (* previsão)			
<b>Total</b>		<b>R\$ 958.550,52</b>	<b>16.184</b>		<b>Total</b>	<b>7.012</b>	<b>R\$ 412.571,48</b>	

4.9.6. No Termo de Referência, para o Item 01 foram estimadas 10.680 USTs no valor de R\$ 583.234,80 em 12 meses. Para o quantitativo do Item 02, foram estimadas 30.852 USTs, no valor de R\$ 814.492,80 em um período de 12 meses. O total previsto para os dois itens é de **R\$ 1.397.727,60**, resultando em um consumo mensal de R\$ 116.477,30. Este valor comparado ao consumo do contrato atual é maior devido contemplar todos os serviços já em operação mais serviços novos que envolvem novas tecnologias como BI e Data Analytics durante todo o período de 12 meses.

4.9.7. A comparação de quantitativo de USTs entre a estimativa da nova contratação e o que foi consumido não é possível porque tratam-se de valores unitários e complexidades de USTs distintos.

## 5. DA CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E REGIME DE EXECUÇÃO

5.1. Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 9.507/2018, constituindo-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.

5.2. Ainda, o objeto deste Termo de Referência se caracteriza como serviço de natureza continuada em função da sua essencialidade e habitualidade para a CONTRATANTE, ou seja, uma eventual paralisação desses serviços pode implicar prejuízos às atividades da AGR.

5.3. Quanto ao tipo de serviço, em conformidade com o art. 1º da Lei nº 10.520/2002, com o Decreto nº 5.450/2005 e com o art. 14 da Instrução Normativa nº 05/2017/SEGES/MPDG, o objeto pretendido enquadra-se como “serviço comum” por apresentar, independentemente de sua complexidade, “padrões de desempenho e qualidade que possam ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais no mercado”.

5.4. 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.

5.5. Por fim, a contratação para execução indireta de serviços será realizada pelo regime de “empreitada por preço unitário”, onde se contrata a execução de um serviço por preço certo de unidades determinadas (alínea “b” no inciso VII do art. 6º da Lei nº 8.666/1993).

## 6. REQUISITOS GERAIS E ESPECÍFICOS DA CONTRATAÇÃO

6.1. O conjunto de características e especificações necessárias e suficientes para definir os serviços de TIC a serem contratados (requisitos) foi elaborado de acordo com **Estudo Técnico Preliminar da Contratação**, tendo como base o cenário atual de prestação de serviços terceirizados na AGR, tendo como referência o disposto no art. 16 da Instrução Normativa nº 01/2019/SGD - que dispõe sobre o processo de contratação de soluções de TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação do Poder Executivo Federal -, conforme descrito neste Termo de Referência e nos itens a seguir.

### 6.2. Requisitos Gerais

6.2.1. A CONTRATADA deve observar o cumprimento de todas as leis e normas aplicáveis ao objeto da presente contratação, em especial atenção àquelas relacionadas ao pagamento das obrigações empresariais relacionadas a encargos fiscais, trabalhistas e previdenciários.

6.2.2. Nos termos da Lei Estadual nº 20.489, de 10 de junho de 2019, a CONTRATADA deverá desenvolver **Programa de Integridade**, que consiste num conjunto de “mecanismos e procedimentos internos de integridade, auditoria, controle e incentivo à denúncia de irregularidade e na aplicação efetiva de códigos de ética e de conduta, políticas e diretrizes com o objetivo de detectar e sanar desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados contra a administração pública do Estado de Goiás”.

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

6.2.4. Os primeiros 60 (sessenta) dias após a assinatura do Contrato serão considerados como período de adaptação e ajustes, durante os quais a CONTRATADA deverá proceder a todos os ajustes que se mostrarem necessários no dimensionamento e qualificação das equipes, adequação de processos internos e outras transições

necessárias, de modo a assegurar a execução satisfatória dos serviços.

6.2.5. A CONTRATADA deverá prestar a GARANTIA TÉCNICA dos serviços entregues durante todo o período de vigência do Contrato (incluindo as eventuais prorrogações contratuais) e adicionalmente, durante 90 (noventa) dias após o encerramento do Contrato. O prazo será contado a partir do aceite definitivo do produto, o que engloba todos os seus entregáveis. O atendimento de demandas de GARANTIA TÉCNICA não é remunerável.

### 6.3. Requisitos de Sistemas de Informação

6.3.1. As atividades relativas à Sistemas de Informação consistem na prestação de serviços de concepção, análise, projeto, desenvolvimento e sustentação de soluções tecnológicas para a informatização de processos de trabalho e rotinas das diversas áreas de negócio da AGR;

6.3.2. A CONTRATADA, ao executar as atividades sob sua responsabilidade, é deverá se nortear e apoiar no Processo de Desenvolvimento de Soluções de TI (PDSTI) e nas tecnologias das Arquiteturas de Referência previstas no Ambiente Tecnológico da CONTRATANTE, com a aplicação de metodologias ágeis - SCRUM, XP, Kanban, Lean ou qualquer metodologia similar que empregue princípios do Manifesto Ágil para Desenvolvimento de Software - e suas boas práticas, tais como a entrega frequente de software funcional na escala de semanas, comunicação diária entre o time de desenvolvimento e colaboradores das áreas de negócio ou responsáveis pelos softwares, demonstrando assim colaboração com o cliente; times de desenvolvimento auto organizáveis que implementem a melhoria contínua do PDSTI.

6.3.3. O Processo de Desenvolvimento de Soluções de TI (PDSTI) abrange as atividades que vão desde a abordagem inicial junto aos usuários gestores; a identificação, a análise e o projeto da melhor solução técnica para atender às demandas; a codificação da solução de TI com o uso de padrões, técnicas e linguagens de programação específicas; a realização dos testes de validação; a liberação da solução de TI para a homologação dos usuários solicitantes e posteriormente sua implantação em produção; até a sustentação da solução de TI em todo o seu ciclo de vida, por meio de manutenções corretivas, evolutivas, adaptativas ou perfectivas.

6.3.4. Para a execução das demandas de TI, relativas à Sistemas de Informação, a CONTRATADA deverá ser norteadada pelo PDSTI (ANEXO V).

### 6.4 Requisitos de Infraestrutura Tecnológica e Dados

6.4.1. As atividades relativas à Infraestrutura Tecnológica e Dados consistem na prestação de serviços de instalação, configuração e manutenção de ambientes de Sistemas Operacionais e Servidores de Middleware; Sistemas Gerenciadores de Bancos de Dados, Big Data; Redes de Computadores; suporte técnico a usuários e incidentes; monitoramento de serviços de TIC; instalação e manutenção de computadores e periféricos; instalação e manutenção de redes lógicas de dados; gerenciamento de links de dados e telefonia fixa, móvel; gestão de Segurança da Informação da AGR; e são realizadas principalmente no âmbito da Unidade Setorial da Tecnologia da Informação da AGR.

6.4.2. A CONTRATADA, para a prestação de serviços de suporte técnico remoto e presencial, deverá executar processos de gerenciamento de incidentes, cumprimento de requisições e gerenciamento de problemas relacionados à TIC, através do fornecimento de ponto único de contato aos usuários dos serviços da CONTRATANTE; devendo coordenar o atendimento aos usuários, com a gestão da equipe, distribuição de tarefas, elaboração de relatórios gerenciais e garantia da melhoria constante dos processos inerentes a sua área de atuação.

6.4.3. Para os serviços de manutenção e suporte a bancos de dados, a CONTRATADA deverá executar os processos de gerenciamento de nível de serviço, gerenciamento de capacidade, gerenciamento de disponibilidade, gerenciamento de mudanças, gerenciamento de problemas e gerenciamento de configuração relativos à manutenção dos bancos de dados, configuração de serviços, incluindo a sustentação, suporte, manutenção, administração, planejamento de melhorias e atualização dos sistemas de gerenciamento de banco de dados existentes nas diversas plataformas da AGR e das futuras bases de dados Big Data.

6.4.4. A CONTRATADA, para a prestação dos serviços de suporte à administração de dados e governança de dados, deverá criar modelos de dados para os projetos da Agência; elaborar projetos físico e lógico de banco de dados; manter documentação atualizada com a linhagem dos dados; realizar análises/consultorias técnicas a outras áreas da Agência em assuntos relacionados a modelagem de dados e governança; definir políticas para modelagem de estruturas lógicas de banco de dados, elaboração de dicionários de dados, normalização de padrões e análise de demandas relativas à inclusão, alteração e exclusão de dados e estruturas lógicas de dados; utilizar políticas, processos e tecnologias, que visam estruturar e administrar os ativos de informação; utilizar processo contínuo de monitoramento, aprimoramento e distribuição de dados de forma a possibilitar ao negócio trabalhar com dados limpos, consistentes, íntegros, acessíveis e relevantes ao contexto de negócio.

6.4.5. Em relação aos serviços de suporte a servidores de *middleware*, a CONTRATADA deverá executar processos de gerenciamento de nível de serviço, gerenciamento de capacidade, gerenciamento de disponibilidade, gerenciamento de mudanças, gerenciamento de problemas e gerenciamento de configuração, incluindo a sustentação, suporte, manutenção, administração, planejamento de melhorias e atualização dos servidores de *middleware* existentes no ambiente tecnológico da Agência.

6.4.6. A CONTRATADA deverá executar serviços de sustentação, suporte, manutenção, administração, planejamento de melhorias e atualização dos ativos de redes, de armazenamento de dados, existentes no ambiente tecnológico da AGR; devendo coordenar a execução dos serviços de sustentação e suporte a redes de computadores.

6.4.7. A CONTRATADA deverá gerenciar a segurança da informação e executar os serviços de sustentação, suporte, manutenção, administração, planejamento de melhorias e atualização das soluções referentes aos ambientes de segurança perimetral, segurança de redes e aspectos estratégicos de segurança da informação existentes no ambiente tecnológico da Agência; prestar serviços de suporte técnico de 3º nível relacionado à segurança da informação no ambiente de TIC da Agência, com serviços e sistemas através da avaliação contínua, resposta a incidentes, aplicação de testes de vulnerabilidades e controle operacional de acessos, bem como auxiliar, analisar e viabilizar a construção de Instruções Normativas, Políticas de Segurança de Informação e outras que se fizerem necessárias de acordo com a evolução tecnológica e promovam segurança ao ambiente computacional da AGR.

6.4.8. A CONTRATADA deverá também prestar manutenção na infraestrutura segura de rede, compreendendo os serviços e atividades inerentes à segurança do ambiente computacional (hardware e software) da AGR, no que diz respeito à sua segurança da infraestrutura de rede corporativa (física e lógica), servidores e estações de trabalho, administração de rede e segurança física e lógica, em ambientes operacionais, gerenciamento de identidades, protocolos de comunicação e conexão, serviços de proxy e antivírus, armazenamento de dados e ferramentas de backup.

6.4.9. A CONTRATADA deverá prestar serviços de suporte técnico de 3º nível na execução dos processos de gerenciamento de nível de serviço, gerenciamento de capacidade, gerenciamento de disponibilidade, gerenciamento de mudanças, gerenciamento de problemas e gerenciamento de configuração, relativos a administração da rede corporativa Windows Server, Virtualização VMware, Linux, Storage e Backup.

6.4.10. Em relação a serviços de manutenção e suporte à futuros ambientes de Big Data, a CONTRATADA deverá executar serviços especializados na criação e manutenção de arquitetura de solução de Big Data que contemplem um plano para integrar, centralizar, proteger e manter esses dados; atender aos requisitos relacionados ao armazenamento e a recuperação de informação, em ambiente de Big Data, definindo os melhores ambientes, ferramentas e estratégias para atender esses requisitos, levando em consideração o ambiente e as ferramentas disponíveis; implementar projetos ou atividades que sejam parte de outros projetos, e/ou visem correção de projetos/processos já implementados, relacionados a dados armazenados ou que venham a ser armazenados em ambiente de Big Data; implementar processos de coleta de dados/informação de fontes diversas, assim como transformações necessárias, de forma automática ou não, visando disponibilizar os dados no ambiente de Big Data; implementar processos de manutenção dos dados armazenados no ambiente de Big Data, assim como correções e outros processos de transformação; dentre outros.

6.4.11. A CONTRATADA deverá executar serviços de sustentação, suporte, manutenção, administração, planejamento de melhorias e atualização de soluções de monitoração e gerência lógica de componentes da infraestrutura e serviços de TIC; realizar monitoramento constante dos ativos de TIC em geral que suportem os processos da Agência, gerando uma base histórica de monitoramento destes. Para realizar monitoramento e gerenciamento da infraestrutura, a CONTRATADA deverá utilizar solução integrada definida pela CONTRATANTE, que garanta o acompanhamento constante do funcionamento dos serviços e aplicativos em operação, dos recursos de rede e dos ativos de TI, permitindo a detecção rápida de problemas, a determinação de ações corretivas e a mensuração da disponibilidade com vistas à remuneração do serviço e aplicação de eventuais penalidades.

6.4.12. A CONTRATADA deverá implementar projetos ou atividades que sejam parte de outros projetos e/ou visem correção de projetos/processos já implementados, relacionados a dados armazenados ou que venham a ser armazenados em ambiente , utilizando ferramentas adotadas no órgão e seguindo metodologia de

desenvolvimento de *Business Intelligence (BI)* em vigor no órgão; implementar processos de coleta de dados/informações de fontes diversas, assim como transformações necessárias, de forma automática ou não, visando disponibilizar os dados no ambiente de banco de dados; implementar processos de manutenção dos dados armazenados no ambiente de banco de dados, assim como correções e outros processos de transformação; suporte técnico a usuários e incidentes; monitoramento de serviços de TIC; instalação e manutenção de computadores e periféricos; instalação e manutenção de redes lógicas de dados; gerenciamento de links de dados e telefonias fixa, móvel; dentre outros.

6.4.13. Para a execução dos serviços de TIC, a CONTRATADA deverá atender aos seguintes requisitos de negócio (sem se limitar a): Manutenção dos elementos básicos de infraestrutura, informação e serviços de TIC que dão suporte às atividades computacionais dos usuários, de operação de sistemas, serviços de rede e produtos de apoio; Operação, monitoramento, suporte e manutenção de equipamentos de telefonias fixa, móvel; Atendimentos de 2º nível relativos às atividades de instalação e manutenção de equipamentos, telefonia, redes WAN; Garantia dos serviços de apoio às equipes de gestão de infraestrutura de TIC, no monitoramento dos sistemas, serviços, redes de dados; Melhoraria do tempo de restauração dos serviços de TIC com o mínimo de impacto nos processos de negócios da Agência, aumentando o grau de satisfação dos usuários; Garantia da realização de backups dos bancos de dados do sistema de tarifação e gravação telefônicos e dos arquivos de configuração dos equipamentos de Telecomunicações, de acordo com a política de backup estabelecidas pela CONTRATANTE.

### 6.5 Requisitos de Experiência Profissional e Formação da Equipe

6.5.1. A definição da composição e dos perfis dos profissionais de referência das equipes da CONTRATADA que executarão os serviços da presente contratação deverá ser de acordo com o PERFIL E QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL mínimos recomendados pela CONTRATANTE no ANEXO IV deste Termo de Referência.

6.5.2. O dimensionamento da(s) equipe(s) técnica(s) necessária(s) à correta execução dos serviços é inteira de responsabilidade da CONTRATADA, desde que atendidas as exigências definidas neste Termo de Referência e de modo a garantir o atendimento aos requisitos de qualidade, disponibilidade e atendimento aos níveis mínimos de serviço.

6.5.3. A CONTRATADA deverá utilizar profissionais devidamente capacitados e habilitados para a realização dos serviços especificados neste Termo de Referência, impondo-lhes rigoroso padrão de qualidade, segurança e eficiência.

6.5.4. O atendimento aos requisitos de qualificação técnica dos profissionais deve ser comprovado por meio de *curriculum vitae* que deverá ser obrigatoriamente acompanhado de cópia(s) da seguinte documentação:

i. Diploma(s) e certificado(s);

ii. Se experiência como autônomo/consultor: apresentar contrato de prestação de serviços e declaração/certidão do antigo tomador do serviço contendo a descrição das atividades desenvolvidas e o respectivo período de exercício;

iii. Se experiência como pessoa jurídica: apresentar contrato social, contrato de prestação de serviços, RAIS do período sem empregados vinculados e declaração/certidão do antigo tomador do serviço contendo a descrição das atividades desenvolvidas e o respectivo período de exercício; e

iv. Se experiência sob regime da CLT: apresentar CTPS, com declaração/certidão do antigo empregador contendo a descrição das atividades desenvolvidas e o respectivo período de exercício.

6.5.5. Não serão considerados para fins de comprovação da qualificação técnica estágios de aprendizagem e relação de sociedade com empresa. Em caso de impossibilidade de comprovação de experiência profissional contendo a descrição das atividades desenvolvidas à época (através de declaração ou certidão do antigo tomador do serviço), desde que excepcionalmente e motivadamente, o profissional deverá listar/detalhar em seu currículo as atividades e assiná-lo de próprio punho, entregar à CONTRATADA, que deverá atestar a experiência do profissional, se responsabilizando pelas informações do currículo e assinando-o em conjunto com o profissional.

6.5.6. A não comprovação da qualificação dos profissionais da CONTRATADA diretamente envolvidos na prestação dos serviços junto à CONTRATANTE nos prazos previstos neste Termo de Referência pode caracterizar, salvo motivo de força maior, inexecução parcial do Contrato ensejando a adoção das medidas de gestão contratual cabíveis, quando for o caso.

6.5.7. Nos casos em que ficar constatado o descumprimento das obrigações relativas à execução dos serviços, no quesito Qualificação Profissional, a CONTRATADA deverá realizar a substituição dos empregados alocados, no prazo fixado pelo Gestor do Contrato.

6.5.8. As substituições estarão sujeitas aos mesmos requisitos de qualificação técnica para o respectivo perfil profissional, cuja comprovação de atendimento dar-se-á igualmente da mesma forma acima detalhada. Caso não haja reposição do profissional dentro dos prazos estipulados a CONTRATADA poderá ser submetida às sanções contratuais previstas.

6.5.9. Será de responsabilidade da CONTRATADA a contínua reciclagem e aprimoramento do conhecimento dos seus técnicos, de modo a capacitá-los a atender as demandas atuais e futuras da CONTRATANTE, bem como às atualizações tecnológicas e/ou produtos que vierem a ser implementados durante a vigência contratual - além das qualificações técnicas mínimas já previstas, correndo por sua conta todas as despesas de locomoção, diárias, passagens e demais despesas correlatas, sem quaisquer ônus para a CONTRATANTE.

## 7. DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS

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

### 7.2. Composição do CATÁLOGO DE SERVIÇOS (ANEXO I):

#### 7.2.1. Serviço

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

#### 7.2.2. Complexidade

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

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

7.2.2.3. Para a composição da metodologia, foram elaborados grupos de Requisitos Não Funcionais, com seus respectivos cenários e pontuações relacionados às diferentes características das soluções tecnológicas, conforme ANEXO II - NÍVEIS DE COMPLEXIDADE. Para cada cenário, a pontuação atribuída baseou-se na sua relevância no contexto geral da complexidade do ambiente tecnológico da AGR.

7.2.2.4. Em relação ao **Item 01**, os Requisitos Não Funcionais foram categorizados em um único grupo, tendo em vista a singularidade dos serviços de desenvolvimento de sistemas de informação. Para o **Item 02**, devido à diversidade dos serviços relacionados a infraestrutura, os mesmos foram categorizados em 04 (quatro) grupos, associados a seus respectivos Requisitos Não Funcionais.

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

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

### 7.2.3. Escopo

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

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

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

7.2.4.2. Para o Item 01, os valores foram obtidos por meio de uma análise que considerou dados históricos de esforços gastos em atividades semelhantes executadas em outros contratos da AGR e metodologia de estimativa de esforços de desenvolvimento de sistemas em uso na Agência.

7.2.4.3. Esta metodologia considera, dentre outros fatores, quantificação de elementos como números de páginas web, baches/jobs, tabelas de bancos de dados, interfaces de integração a sistemas externos, bem como percentuais definidos para cada etapa do ciclo de desenvolvimento, tais como: análise, projeto, codificação, testes e implantação (Fonte: ASHMORE, Derek C. The Java EE Architect's Handbook).

7.2.4.4. Para o Item 02, os valores foram obtidos por meio de uma análise que considerou dados históricos de esforços gastos em atividades semelhantes que já são praticadas e executadas em outros contratos da Agência.

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

### 7.2.5. Entregáveis

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

### 7.2.6. Perfis Exigidos

7.2.6.1. Definição dos Perfis e seus respectivos níveis de senioridade mínimos, exigidos na execução de cada um dos serviços elencados no Catálogo. Foram elencados todos os perfis da pesquisa para servir como base para seleção de perfis conforme demanda da AGR, não significando que todos os perfis serão contratados.

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

#### PERFIS E FATORES DE COMPLEXIDADE – ITEM 01

Descrição Perfil	Fator de Complexidade por Perfil
Desenvolvedor Júnior	1
Desenvolvedor Pleno	1,6
Desenvolvedor Sênior	2,3
Analista de Sistemas Júnior	1,3
Analista de Sistemas Pleno	2,1
Analista de Sistemas Sênior	3
Analista de Testes Pleno	2,1
Analista de Processos Pleno	2,1
Arquiteto de Software Sênior	4,1
Arquiteto SOA Sênior	4,1
Designer de UX Sênior	1,4
Gerente de Projetos de TIC Sênior	5,7

#### PERFIS E FATORES DE COMPLEXIDADE - ITEM 02

Descrição Perfil	Fator de Complexidade por Perfil
Operador de Atendimento de 1º Nível	1
Técnico de Suporte	1,5
Analista de BI Pleno	4,2
Analista de BI Sênior	5,1
Desenvolvedor ETL Pleno	3
Administrador de Banco de Dados Pleno	5,6
Administrador de Banco de Dados Sênior	6,8
Administrador de Dados Pleno	4,2
Administrador de Dados Sênior	5,1
Arquiteto Big Data Pleno	5,6
Arquiteto Big Data Sênior	6,8
Cientista de Dados Pleno	5,5
Cientista de Dados Sênior	6,7
Engenheiro de Dados Júnior	4
Engenheiro de Dados Pleno	5,5
Engenheiro de Dados Sênior	6,7
Administrador de Sistemas Computacionais Júnior	2,6
Administrador de Sistemas Computacionais Pleno	4,7
Administrador de Sistemas Computacionais Sênior	6
Administrador de Sistemas de Segurança da Informação Pleno	4,8
Administrador de Sistemas de Segurança da Informação Sênior	6
Analista Infraestrutura de Rede Júnior	2,6
Analista Infraestrutura de Rede Pleno	4,8
Analista Infraestrutura de Rede Sênior	6

Analista Infraestrutura Middleware Júnior	2,6
Analista Infraestrutura Middleware Pleno	4,7
Analista Infraestrutura Middleware Sênior	5,7
Analista de Processos Pleno	3,7
Gerente de Projetos Pleno	6,7
Coordenador Técnico de Equipe de Telecomunicações	2,1
Técnico de Operação e Monitoramento Júnior	1,6
Técnico de Operação e Monitoramento Pleno	2,9

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

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

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

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

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

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

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

7.2.6.7.

### 7.2.7 Grupo de Serviços

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

### 7.2.8 Atividades Desempenhadas

7.2.8.1. Conjunto mínimo de atividades a serem realizadas pela CONTRATADA na execução dos serviços. Estes conjuntos não são exaustivos, cabendo à CONTRATADA executar quaisquer outras atividades necessárias à plena e eficiente execução dos serviços elencados no Catálogo, visando a entrega de produtos com qualidade.

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

i. Analogia com outros itens do Catálogo;

ii. Aferição empírica do esforço por meio de projeto piloto de reduzida duração, com acompanhamento em tempo integral (em modelo de "sombra"), por servidor da Agência, do trabalho da CONTRATADA.

## 8. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

8.1. Nomear Gestores e Fiscais do Contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos Contratos;

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

8.3. Efetuar conferência minuciosa dos serviços entregues, aprovando-os se for o caso;

8.4. Rejeitar os serviços que não atendam aos requisitos constantes das especificações contidas neste Termo de Referência;

8.5. Atestar as notas fiscais para fins de pagamento - por intermédio do Gestor do Contrato -, comprovada a correta prestação dos serviços, com base nas informações prestadas pelos Fiscais;

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

8.7. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento dos serviços contratados;

8.8. Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento das Soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação por parte da CONTRATADA, com base em informações de mercado, quando aplicável;

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

8.10. Emitir, por intermédio da solução computacional de apoio à execução dos serviços, as correspondentes Ordens de Serviço (OS), contendo todas as informações necessárias para a prestação do serviço, objeto do presente Termo de Referência;

8.11. Acompanhar, controlar e avaliar a prestação de serviço, por intermédio do Gestor e Fiscais do Contrato, especialmente quanto aos aspectos quantitativos e qualitativos, de acordo com os padrões de qualidade definidos;

8.12. Garantir os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais à CONTRATANTE das Soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação sobre os diversos produtos concebidos, projetados e executados, concluídos ou não, ao longo do Contrato, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, scripts, modelos de dados e bases de dados e quaisquer outros artefatos;

8.13. Permitir, sob supervisão, que os funcionários da empresa CONTRATADA, desde que devidamente identificados e incluídos na relação de técnicos autorizados, tenham acesso às dependências da CONTRATANTE, onde os serviços serão prestados, respeitando as normas que disciplinam a segurança da informação, o sigilo e o patrimônio;

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

8.15. Efetuar o pagamento devido à CONTRATADA pela execução dos serviços, no prazo e condições estabelecidos no presente Termo de Referência, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências previstas.

## 9. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

9.1. Disponibilizar solução computacional de apoio à execução dos serviços conforme requisitos estabelecidos neste Termo de Referência;

9.2. Indicar e manter Preposto 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;

- 9.3. Responsabilizar, por intermédio de Preposto, pela gestão dos funcionários da empresa que estejam prestando os serviços objeto deste Termo de Referência;
- 9.4. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências do Gestor e Fiscais do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- 9.5. Executar fielmente os serviços contratados de acordo com as exigências do Contrato, do Termo de Referência, do Edital e dos seus Anexos;
- 9.6. Responsabilizar-se e reparar quaisquer danos diretamente causados à CONTRATANTE ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual. O valor do dano, após processo apurativo de responsabilidade, no qual será garantido o contraditório e a ampla defesa, poderá ser descontado do primeiro pagamento subsequente à finalização do processo;
- 9.7. Propiciar todos os meios e facilidades necessárias à fiscalização pela CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar os serviços, total ou parcialmente, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;
- 9.8. Quando especificada, manter, durante a execução do Contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento dos serviços contratados;
- 9.9. Manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento dos Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação durante a execução do Contrato;
- 9.10. Fornecer, sempre que solicitado, amostra para realização de Prova de Conceito para fins de comprovação de atendimento das especificações técnicas;
- 9.11. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais à CONTRATANTE das Soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação sobre os diversos produtos concebidos, projetados e executados, concluídos ou não, ao longo do Contrato, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, scripts, modelos de dados e bases de dados, não podendo fazer a utilização total ou parcial de qualquer produto sem a prévia autorização da CONTRATANTE, sendo o não cumprimento dessa cláusula sujeito a sanções previstas no Contrato;
- 9.12. Acatar, no prazo estabelecido na notificação feita pelo Gestor do Contrato, as instruções, sugestões, observações e decisões que emanem da CONTRATANTE, corrigindo as deficiências apontadas quanto ao cumprimento das cláusulas contratuais, devendo, ainda, observar as normas de segurança estabelecidas pela CONTRATANTE;
- 9.13. Apresentar a relação de profissionais que atuarão na execução dos serviços, para fins de acesso às dependências da CONTRATANTE, antes do início da execução das Ordens de Serviço;
- 9.14. Substituir, em até 05 (cinco) dias úteis após notificação por parte da CONTRATANTE, sob risco de penalização, os seus funcionários que:
- 9.14.1. Apresentarem comportamentos incompatíveis com as normas internas da CONTRATANTE;
- 9.14.2. Não executarem os serviços dentro das exigências previstas neste Termo de Referência, desde que notificada pela CONTRATANTE.
- 9.15. A simples substituição de funcionários não isenta a CONTRATADA das penalidades cabíveis e de reparação do dano causado à Administração;
- 9.16. Cumprir os prazos contratuais e os determinados nas Ordens de Serviço, nos planejamentos dos projetos e em outros mecanismos de comunicação contratual;
- 9.17. Manter, durante toda a execução do Contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 9.18. Obedecer a todas as normas, padrões, metodologias, processos e procedimentos de Tecnologia da Informação e Comunicação da CONTRATANTE, definidos pela Superintendência de Tecnologia da Informação;
- 9.19. Manter organizados e disponíveis à CONTRATANTE, durante a vigência do Contrato, todos os documentos (artefatos, Ordens de Serviço, comprovações de habilitação técnica de profissionais, produtos e outros elementos), base de dados e cópias de segurança pertinentes ao objeto contratual;
- 9.20. Prestar todos os esclarecimentos técnicos e administrativos que lhe forem solicitados pela CONTRATANTE, relacionados à prestação dos serviços;
- 9.21. Não divulgar nem permitir a divulgação, sob qualquer hipótese, das informações a que venha a ter acesso em decorrência dos serviços realizados, sob pena de responsabilidade civil e/ou criminal;
- 9.22. Zelar pelo patrimônio da CONTRATANTE e usar de forma racional os materiais disponíveis para a execução do Contrato;
- 9.23. Responsabilizar-se pela solicitação de acesso aos funcionários aos sistemas e serviços da CONTRATANTE, necessários à prestação dos serviços, bem como pelos seus respectivos descredenciamentos quando necessários;
- 9.24. Assumir, plena e exclusivamente, todos os riscos provenientes da execução do objeto contratual, não assumindo a CONTRATANTE, em hipótese alguma, responsabilidades subsidiariamente;
- 9.25. Propiciar a transferência contínua de conhecimento aos servidores da CONTRATANTE durante toda a execução contratual;
- 9.26. A critério da CONTRATANTE, apresentar, após o recebimento da Ordem de Serviço e previamente à execução dos serviços, o *curriculum vitae*, com os respectivos documentos comprobatórios das informações ali declaradas, de todos os profissionais indicados para a execução das atividades previstas na Ordem de Serviço, para verificação e aprovação, por parte da CONTRATANTE, do atendimento aos perfis profissionais necessários à execução dos serviços;
- 9.27. Manter sua equipe qualificada para cumprir as atividades previstas nas Ordens de Serviço, sem que isso implique acréscimo ao seu valor;
- 9.28. Sempre que houver atualização tecnológica ou metodológica em que os técnicos envolvidos necessitem do novo conhecimento, a CONTRATANTE notificará a CONTRATADA da necessidade de capacitação de sua equipe ou de sua substituição por outra já capacitada, sem ônus para a CONTRATANTE. Neste caso, a CONTRATADA deverá ter seus técnicos capacitados ou substituídos no prazo máximo de 60 (sessenta) dias corridos, contados da data da notificação;
- 9.29. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação trabalhista, assim como na legislação específica de acidentes do trabalho, quando forem vítimas os seus profissionais no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que a ocorrência se dê nas dependências da CONTRATANTE;
- 9.30. Comunicar por escrito qualquer anormalidade, prestando à CONTRATANTE os esclarecimentos julgados necessários;
- 9.31. Observar as obrigações elencadas e outras firmadas em Contrato ou existentes em normas internas da CONTRATANTE; caso contrário, ficará sujeita às penalidades e sanções administrativas descritas neste Termo de Referência;
- 9.32. A não comprovação do recolhimento do FGTS dos empregados e das contribuições sociais e previdenciárias, bem como o não pagamento de salário e benefícios associados, serão caracterizados como falta grave, o que poderá dar ensejo à rescisão contratual, sem prejuízo da aplicação de sanção pecuniária e da declaração de impedimento de licitar e firmar contratos com a Administração Pública, nos termos do art. 7º da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002.

## **10. FASES DE AMBIENTAÇÃO, ADAPTAÇÃO E EXECUÇÃO ASSISTIDA**

### **10.1. Fase de Ambientação e Diagnóstico**

- 10.1.1. A fase de Ambientação e Diagnóstico compreende o período em que a CONTRATADA, com suporte da CONTRATANTE, realizará análise e conhecimento dos processos de trabalho, com aprofundamento nos conhecimentos sobre o ambiente computacional e sua dinâmica, procedimentos, diretrizes, políticas, normas, planos e programas, dentre outros que deverão ser considerados na execução contratual.
- 10.1.2. Esta fase será composta de uma Ordem de Serviço (OS) com essa finalidade e com duração definida em acordo entre as partes, observando a duração máxima de 30 (trinta) dias, sem ônus para a CONTRATANTE.
- 10.1.3. Caso a CONTRATADA não inicie as atividades previstas na fase de Ambientação e Diagnóstico em até 30 (trinta) dias após a assinatura do Contrato, configurará inexecução total do mesmo, sujeitando a CONTRATADA às sanções previstas no Contrato.

10.1.4. Até o 5º (quinto) dia útil após o início da vigência do Contrato, a CONTRATADA deverá indicar, por meio de seu Representante Legal, profissional para atuar como Preposto, que poderá desempenhar a função de gerente de demandas da CONTRATADA.

## 10.2 Fase de Execução Assistida

10.2.1 Período de 60 (sessenta) dias após a fase de Ambientação e Diagnóstico em que a CONTRATADA, com suporte da CONTRATANTE, realizará a execução dos Serviços Técnicos, de acordo com a necessidade, mediante Ordens de Serviço.

## 10.3 Fase de Execução Continuada

10.3.1 Período posterior à fase de Execução Assistida em que a CONTRATADA executará, integralmente e mediante Ordens de Serviço, os Serviços Técnicos previstos e necessários ao cumprimento do objeto do Contrato.

## 11. DA SOLUÇÃO COMPUTACIONAL DE APOIO À EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

11.1. A Solução Computacional de Apoio à Execução dos Serviços a ser disponibilizada pela CONTRATADA deve ser capaz de promover a atuação conjunta e colaborativa entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA.

11.2. A Solução Computacional de Apoio à Execução dos Serviços deverá, a critério da CONTRATANTE, estar integrada à solução de controle de demandas de TIC, sem ônus para a CONTRATANTE.

11.3. A Solução Computacional de Apoio à Execução dos Serviços deverá conter as seguintes características gerais de operação:

11.3.1. Estar disponível 100% para acesso via *web*;

11.3.2. Possuir ambientes de acesso e de operação distintos, porém integrados para a CONTRATANTE e a CONTRATADA;

11.3.3. Possibilitar a comunicação entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE;

11.3.4. Ser capaz de utilizar dispositivos de alerta para informar os responsáveis pela execução das tarefas previstas nos processos sobre a necessidade de realizar determinadas ações;

11.3.5. Possibilitar o registro de Solicitações de Demanda, Planejamentos de Trabalho e Ordens de Serviço;

11.3.6. Permitir o cadastro de Ordens de Serviço baseado nas informações do CATÁLOGO DE SERVIÇOS, anexo deste instrumento;

11.3.7. Possibilitar o acompanhamento da evolução na execução da Ordem de Serviço registrada;

11.3.8. Permitir a homologação da Ordem de Serviço, pelo Gestor do Contrato, sendo que no caso de homologação parcial ou não homologação, o sistema deverá manter o registro das justificativas;

11.3.9. Possibilitar que a CONTRATADA informe periodicamente o avanço da execução da Ordem de Serviço até a sua finalização;

11.3.10. Possibilitar a apresentação e o controle das informações cadastradas no Acordo de Níveis de Serviço (ANS), para subsidiar a etapa de homologação da Ordem de Serviço, com a mensuração dos Níveis Mínimos de Serviço;

11.3.11. Permitir a parametrização de alertas (periodicidade, destinatário, mensagem) com vistas a notificar previamente as partes interessadas sobre ações que devem ser desenvolvidas.

11.4. Funcionalidades e características específicas relativas à Gestão do Contrato:

11.4.1. Permitir o cadastramento do Contrato;

11.4.2. Possibilitar a programação da execução do Contrato;

11.4.3. Possibilitar o cadastramento do quantitativo de UST do Contrato;

11.4.4. Permitir o controle das UST consumidas;

11.4.5. Permitir a visualização do saldo do Contrato, considerando, inclusive, as diferenças que possam existir entre as quantidades autorizadas e as efetivamente homologadas pelo Gestor do Contrato;

11.4.6. Permitir o cadastro de aditivos, mantendo todo o histórico do Contrato desde o seu cadastramento.

11.5. Relatórios operacionais, gerenciais e *dashboards*, contendo no mínimo:

11.5.1. Relação de todas as Ordens de Serviço recebidas pela CONTRATADA, com ou sem Planejamentos de Trabalho, apresentadas em um período;

11.5.2. Relação de todas as Ordens de Serviço abertas ou concluídas em um período;

11.5.3. Relação, por Ordem de Serviço, dos produtos gerados, das atividades realizadas, dos prazos previstos e realizados, bem como dos indicadores de avaliação utilizados pela CONTRATANTE com os respectivos resultados obtidos, informações gerenciais sobre as Ordens de Serviço em andamento, apontando a situação (não iniciada, iniciada, em homologação, bloqueada, etc.) e eventuais riscos relevantes de cada uma das Ordens de Serviço;

11.5.4. Dados consolidados sobre as Ordens de Serviço encerradas em um determinado período, apontando o volume de Ordens de Serviço atendidas ou canceladas, bem como o detalhamento sobre aceites, devoluções, atrasos e justificativas;

11.5.5. Os campos que compoem a estrutura dos relatórios poderão ser revistos de acordo com a necessidade e a critério da CONTRATANTE.

11.6. A base de dados da solução computacional deverá estar disponível para uso pela CONTRATANTE, atualizada e devidamente documentada.

11.7. A CONTRATANTE poderá, a seu critério e em qualquer tempo, substituir a solução computacional da CONTRATADA por solução própria, arcando com o ônus da migração para a nova solução.

## 12. RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO

12.1. O serviço deverá ser prestado conforme disposto em Ordem de Serviço a ser emitida pela CONTRATANTE.

12.2. O recebimento, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, será realizado pelo Gestor e Fiscais do Contrato.

12.3. Ao final do ciclo mensal de prestação dos serviços, a CONTRATADA deverá apresentar aos Fiscais do Contrato o Relatório Mensal de Serviços provisório, em até 05 (cinco) dias úteis, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta.

12.4. Os serviços mensais serão avaliados no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento do Relatório Mensal de Serviços provisório, pelos Fiscais do Contrato.

12.5. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, os Fiscais do Contrato deverão 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 neste Termo de Referência e seus Anexos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à CONTRATADA, registrando em relatório a ser encaminhado ao Gestor do Contrato.

12.6. O Gestor do Contrato analisará os relatórios e toda documentação apresentada pelos Fiscais e, caso haja irregularidades que impeçam a Liquidação e o Pagamento da despesa, indicará as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções.

12.7. 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 Gestor e Fiscais do Contrato, à custa da CONTRATADA, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

12.8. Promovidas as correções necessárias na prestação dos serviços ou não havendo necessidade de corrigi-las, deverá o Gestor do Contrato validar e assinar o Relatório Mensal de Serviços definitivo, com base na documentação apresentada pelos Fiscais.

12.9. Após o recebimento definitivo dos serviços - aceitação do objeto -, o Gestor do Contrato comunicará a CONTRATADA para que emita a Nota Fiscal com o valor exato dimensionado pelos Fiscais do Contrato.

12.10. O recebimento definitivo não poderá ser superior a 90 (noventa) dias, salvo em casos excepcionais devidamente justificados.

12.11. A aceitação do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do Contrato.

### 13. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

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

13.2. O acompanhamento e a fiscalização da execução do Contrato devem ser realizados pelo Gestor e Fiscais do Contrato da CONTRATANTE, juntamente com o Representante Legal e o Preposto indicados pela CONTRATADA, conforme lista de exigências e responsabilidades, a seguir:

13.2.1. O Gestor do Contrato deverá:

13.2.1.1. Ser do quadro de servidores efetivos da CONTRATANTE;

13.2.1.2. Convocar e conduzir a reunião inicial com a CONTRATADA;

13.2.1.3. Encaminhar as demandas de serviço à CONTRATADA;

13.2.1.4. Verificar se as não conformidades são passíveis de correção;

13.2.1.5. Encaminhar as demandas de correção à CONTRATADA;

13.2.1.6. Informar à Autoridade Competente os casos de descumprimento contratual por parte da CONTRATADA, a fim de que avalie a necessidade de abertura de processo administrativo para aplicação de penalidades;

13.2.1.7. Rejeitar e enviar o lote de produtos aos Fiscais para procederem a devolução à CONTRATADA, caso as demandas corrigidas não se enquadrem dentro dos níveis mínimos de aceitação;

13.2.1.8. Validar e assinar o Relatório Mensal de Serviços definitivo a ser encaminhado ao Preposto da CONTRATADA, para fins de autorização de emissão da Nota Fiscal;

13.2.1.9. Atestar a Nota Fiscal a ser encaminhada para fins de pagamento, juntamente com os demais documentos de gestão do Contrato;

13.2.1.10. Elaborar pedidos de modificação contratual, devidamente justificados, indicando as condições que não mais atendem os quesitos de manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação e aquelas que estão em desacordo com as condições definidas à Gerência de Compras Governamentais para providências;

13.2.1.11. Manter histórico de gestão do Contrato;

13.2.1.12. Solicitar aditamento contratual, se necessário;

13.2.1.13. Verificar a regularidade fiscal, trabalhista e previdenciária da CONTRATADA;

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

13.2.2. O Fiscal do Contrato deverá:

13.2.2.1. Ter formação técnica ou superior em Tecnologia da Informação ou Telecomunicações ou pós-graduação nestas mesmas áreas, bem como ser do quadro de servidores efetivos da CONTRATANTE;

13.2.2.2. Participar da reunião inicial com a CONTRATADA;

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

13.2.2.4. Conferir o Relatório Mensal de Serviços provisório quando da entrega do objeto resultante de cada Ordem de Serviço;

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

13.2.2.6. Identificar não conformidades para encaminhamento ao Gestor do Contrato.

13.2.3. O Representante Legal da CONTRATADA deverá:

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

13.2.3.2. Designar e apresentar na reunião inicial Preposto para representá-la junto à CONTRATANTE, sem que isso implique acréscimo aos preços contratados, informando à CONTRATANTE o número de telefone e e-mail de contato do Preposto designado;

13.2.3.3. Designar formalmente substituto para o Preposto em suas ausências e/ou impedimentos, informando por meio de ofício ou e-mail ao Gestor e aos Fiscais do Contrato.

13.2.4. O Preposto da CONTRATADA deverá:

13.2.4.1. Ter experiência comprovada, por meio de carteira de trabalho ou declaração emitida pela CONTRATADA, no acompanhamento de contrato firmado preferencialmente com a Administração Pública;

13.2.4.2. Em decorrência da complexidade das atividades e da quantidade de profissionais a ser alocada pela CONTRATADA, comprovar experiência mínima de 05 (cinco) anos para o Preposto que acompanhará a prestação dos serviços, na execução de atividades compatíveis com as especificadas anteriormente. Adicionalmente, deverá possuir no mínimo 01 (uma) das seguintes certificações, válidas e vigentes ao longo de toda a execução contratual: PMP, ITIL e/ou COBIT; e treinamento na área de Licitações e Contratos Administrativos, com carga horária mínima de 24 (vinte e quatro) horas;

13.2.4.3. Comprovar, ainda, por meio de atestado ou declaração emitida pela CONTRATANTE, já ter atuado na Gestão de Contrato com pelo menos 15 (quinze) profissionais prestando serviços simultaneamente;

13.2.4.4. Participar da reunião inicial;

13.2.4.5. Receber as Ordens de Serviço, os planejamentos de projetos, as autorizações para emissão de Nota Fiscal, os Relatórios Mensais de Serviços conferidos e solicitações dos Gestores do Contrato;

13.2.4.6. Efetuar as correções descritas encaminhadas pelos Gestores do Contrato;

13.2.4.7. Providenciar a emissão de Nota Fiscal para fins de cobrança e recebimento;

13.2.4.8. Responder pela fiel execução do Contrato;

13.2.4.9. Representar a CONTRATADA, sendo o responsável por acompanhar a execução do Contrato e atuar como interlocutor principal junto à CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;

13.2.4.10. Receber e conferir, quanto aos prazos, completude e clareza, todas as solicitações de serviços e Ordens de Serviço;

13.2.4.11. Alocar os profissionais necessários à execução das Ordens de Serviço, observando a qualificação mínima exigida na contratação;

13.2.4.12. Acompanhar a realização das Ordens de Serviço e manter informados o Gestor e os Fiscais do Contrato, sempre que demandado, quanto à execução das atividades;

13.2.4.13. Preparar os processos de faturamento, respondendo pela CONTRATADA quanto aos possíveis atrasos, às multas, às glosas, aos pedidos de repactuação, aos impostos e a outros elementos do faturamento;

13.2.4.14. Distribuir as tarefas entre os membros da equipe da CONTRATADA, em consonância com as prioridades e planejamentos definidos pela CONTRATANTE;

13.2.4.15. Participar, periodicamente, a critério da CONTRATANTE, de reuniões de acompanhamento das atividades referentes às Ordens de Serviço em execução;

13.2.4.16. Realizar a gestão, no que cabe à CONTRATADA, dos aspectos administrativos e legais do Contrato;

13.2.4.17. Promover constantemente a verificação da conformidade dos serviços, além da supervisão e do controle de pessoal alocado na prestação dos serviços, respondendo perante a CONTRATANTE por todos os atos e fatos gerados ou provocados por seus empregados na execução de suas atividades contratuais, cuidando inclusive do controle diário das quantidades de Unidades de Serviço Técnico (UST) demandadas e em execução;

13.2.4.18. Deverá, a critério da CONTRATANTE, estar alocado 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, o Preposto deverá estar acessível e disponível.

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

13.4. A CONTRATANTE se reserva no direito de exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre os serviços.

13.5. As decisões e providências sugeridas pela CONTRATADA ou julgadas imprescindíveis, que ultrapassem a competência dos Gestores e Fiscais designados pela CONTRATANTE, deverão ser encaminhadas à autoridade superior para a adoção das medidas cabíveis.

#### **14. METODOLOGIA DE EXECUÇÃO E ACOMPANHAMENTO DO CONTRATO**

14.1. Os serviços serão demandados de acordo com a necessidade da CONTRATANTE, por meio de Ordens de Serviço (OS), as quais descreverão os serviços a serem executados com quantitativos estimados.

14.2. A Ordem de Serviço (OS) conterá, no mínimo, os seguintes elementos estabelecidos a seguir:

14.2.1. A definição e especificação dos serviços a serem realizados;

14.2.2. O volume de serviços solicitados, segundo as métricas definidas;

14.2.3. Os resultados ou produtos esperados;

14.2.4. O cronograma de realização dos serviços, incluídas todas as tarefas significativas e seus respectivos prazos;

14.2.5. Os custos da prestação do serviço, em UST, conforme CATÁLOGO DE SERVIÇOS (ANEXO I);

14.2.6. A identificação dos responsáveis pela solicitação, pela avaliação da qualidade e pelo ateste dos serviços realizados, os quais não podem ter nenhum vínculo com a empresa CONTRATADA.

14.3. A CONTRATANTE emitirá Ordens de Serviço (OS) à CONTRATADA em Solução Computacional de Apoio à Execução dos Serviços a ser disponibilizada pela CONTRATADA, para que a mesma proceda à execução dos respectivos itens de serviços solicitados.

14.4. A Ordem de Serviço é o instrumento administrativo legal que autoriza a execução dos serviços e servirá de consulta base para fins de recebimento provisório, definitivo e faturamentos.

14.5. A CONTRATADA executará as demandas que forem registradas em Solução Computacional de Apoio à Execução dos Serviços, mediante aprovação e priorização das mesmas pelos gestores da CONTRATANTE.

14.6. Uma Ordem de Serviço só será válida após aprovada pelo Gestor e Fiscais do Contrato, todos designados pela CONTRATANTE, sendo demandadas diretamente à CONTRATADA em periodicidade a ser definida pela CONTRATANTE, com as quantidades previstas que poderão ser ajustadas ao final do período, conforme o serviço efetivamente realizado.

14.7. As Ordens de Serviço emitidas serão encaminhadas à CONTRATADA que, após o seu recebimento, terá no máximo 05 (cinco) dias úteis para alocar os recursos necessários à prestação dos serviços e iniciar as atividades previstas, resguardados os prazos de atendimento constantes neste Termo de Referência.

14.7.1. Para Ordens de Serviço relacionadas a incidentes os prazos para início e conclusão da execução de serviços deverão respeitar os definidos no Acordo de Nível de Serviço (ANS) previsto neste Termo de Referência.

14.8. Para fins de execução dos serviços do presente Termo de Referência, será classificado como PROJETO o conjunto de atividades a serem executadas com objetivos específicos, normalmente com a finalidade de se criar um produto, serviço ou resultado exclusivo; por meio de um esforço temporário, com prazos, data de início e fim conhecidos; comumente com a utilização de recursos limitados. Um projeto é capaz de organizar todas as etapas de execução de uma Solução de TI de forma racional e lógica e fazer com que sejam evitados retrabalhos, prejuízos financeiros e atrasos em suas entregas.

14.9. Os serviços classificados como PROJETOS, antes de serem demandados por meio de Ordem de Serviço, poderão ser precedidos de solicitação de demanda gerada em Solução Computacional de Apoio à Execução dos Serviços e planejamento. Essa solicitação deverá ser aprovada pelos Fiscais, autorizada pelo Gestor do Contrato e encaminhada ao Preposto da CONTRATADA.

14.9.1. A partir do recebimento da solicitação de demanda, a CONTRATADA deverá, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, apresentar um planejamento de trabalho especificando todas as atividades, perfis profissionais e os quantitativos estimados em UST para atendimento da solicitação. O planejamento de trabalho deverá ser aprovado pelos Fiscais demandantes e autorizado pelos Gestores do Contrato.

14.9.2. As atividades propostas no planejamento de trabalho devem estar descritas no CATÁLOGO DE SERVIÇOS da CONTRATANTE (ANEXO I).

14.9.3. A CONTRATANTE deverá, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis a contar da data de sua apresentação pela CONTRATADA, manifestar-se formalmente quanto ao planejamento de trabalho, seja aprovando-o ou reprovando-o, com as devidas considerações. Poderá ainda, antes de aprová-lo ou reprová-lo, solicitar informações complementares ou propor pequenos ajustes para que ele melhor atenda ao objeto contratual e ao interesse público.

14.9.4. Caso a CONTRATANTE solicite mais informações ou pequenos ajustes no planejamento de trabalho, esses deverão ser apresentados pela CONTRATADA em até 02 (dois) dias úteis contados da data de solicitação, sendo admitida a prorrogação de prazo desde que justificada pela CONTRATADA antes do vencimento do prazo e aceita pela CONTRATANTE.

14.9.5. Caso os ajustes requeridos sejam derivados de mudança de escopo, de tecnologia ou de novas necessidades da CONTRATANTE que impliquem em modificações consideráveis no planejamento de trabalho apresentado, caberá à CONTRATADA requerer sua reedição por meio de nova solicitação de demanda.

14.9.6. Caso a CONTRATADA não concorde com as alterações propostas pela CONTRATANTE, haverá negociação, na qual as partes apresentarão suas considerações, fundamentando-se nos aspectos de qualificação e quantificação dos produtos/artefatos, na justa remuneração dos serviços e no interesse público.

14.9.7. Após as negociações e tratativas realizadas com a CONTRATADA, caso a CONTRATANTE não aprove o planejamento de trabalho, poderá rejeitá-lo, informando os motivos da reprovação.

14.10. Uma Ordem de Serviço somente é encerrada quando todas as atividades a ela associadas estiverem finalizadas ou, para aquelas não finalizadas, houver justificativa aceita pelos Fiscais para a sua não execução.

14.11. O encerramento da OS deverá ser acompanhado dos Relatórios de Serviços executados, contendo as demandas com suas respectivas situações, os itens do CATÁLOGO DE SERVIÇOS, as UST utilizadas, o detalhamento das atividades executadas, o relato dos problemas ocorridos durante a sua execução, bem como avaliação da qualidade dos serviços realizados e justificativas pelos Fiscais. Os Relatórios deverão ser disponibilizados diretamente na ferramenta de Solução Computacional de Apoio à Execução dos Serviços a ser disponibilizada pela CONTRATADA.

14.12. Ao final da execução dessas atividades, a quantidade de UST consumida será atualizada.

14.13. A CONTRATADA não poderá se recusar a realizar novo serviço associado a uma Ordem de Serviço em execução, salvo se o tempo para execução das atividades extrapolar o prazo de finalização da Ordem de Serviço.

14.14. O não cumprimento dos prazos determinados nos instrumentos de gestão desta contratação sujeitará a CONTRATADA às penalidades previstas neste Termo de Referência e no Contrato.

14.15. No caso de necessidade de alteração ou suspensão da Ordem de Serviço após seu encaminhamento à CONTRATADA e antes do início de sua execução, a CONTRATANTE deverá cancelar a Ordem de Serviço, sem ônus para nenhuma das partes e, se for o caso, abrir uma nova, reiniciando assim a contagem do prazo máximo para o início da prestação dos serviços.

14.16. O atendimento parcial aos serviços previstos na Ordem de Serviço poderá ser aceito, a critério da CONTRATANTE, com pagamento referente apenas ao que foi devidamente entregue, sem prejuízo do disposto nos requisitos para recebimento definitivo e penalidades contratuais cabíveis.

14.17. Ordens de Serviço referentes a serviços classificados como PROJETOS poderão prever entregas parciais com o desembolso proporcional ao valor das UST realizadas e aprovadas, mediante aceite parcial por parte da CONTRATANTE e desde que o conjunto de entregáveis corresponda a uma parte utilizável do produto.

14.18. Após o início da execução de uma Ordem de Serviço, caso haja necessidade da CONTRATANTE alterar os termos estabelecidos, essa poderá ser encerrada ou complementada por meio de emissão de uma solicitação de mudança de serviço.

14.18.1. Caso seja emitida uma solicitação de mudança de serviço, o prazo para alocação dos recursos necessários à execução de novos serviços solicitados será o mesmo daquele admitido para início da execução de uma Ordem de Serviço.

14.18.2. Caberá à CONTRATADA avaliar se a solicitação de mudança de serviço emitida afetará o prazo para realização da Ordem de Serviço, solicitando a readequação do prazo inicialmente acordado, se for o caso, demonstrando tecnicamente a impossibilidade de se concluir o serviço no prazo determinado. Os Fiscais deverão se manifestar formalmente quanto à concordância ou não, com as devidas justificativas. No caso de concordância, em se tratando de serviços classificados como PROJETOS, a CONTRATADA deverá emitir tempestivamente revisão do planejamento de trabalho, do qual constem os ajustes decorrentes da solicitação de mudanças, que deverá ser remetido para aprovação.

14.18.3. A CONTRATADA, caso não concorde com as condições estabelecidas na solicitação de mudança de serviço, poderá, no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis, apresentar uma nova proposta de execução com a documentação pertinente para validação. Caso haja concordância da CONTRATANTE, a critério desta, a Ordem de Serviço será reemitida e um novo prazo estabelecido; caso contrário, ou seja, caso a CONTRATANTE recuse a proposta apresentada, a Ordem de Serviço e os seus prazos ficam mantidos.

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

14.20. Caso os serviços executados ou os produtos gerados não atendam aos requisitos e à qualidade exigidos, a CONTRATANTE deverá fazer os apontamentos necessários na Ordem de Serviço, determinar prazo para regularização e devolvê-la à CONTRATADA para os ajustes cabíveis, sem prejuízo do disposto nos requisitos para recebimento definitivo e penalidades contratuais cabíveis.

14.21. Os custos decorrentes das correções das inconformidades de um artefato/produto/serviço apontadas pela CONTRATANTE correrão por conta da CONTRATADA, exceto se a causa da inconformidade for de responsabilidade exclusiva da CONTRATANTE, devidamente comprovada.

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

14.23. A CONTRATADA, para toda Ordem 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 e padrões da CONTRATANTE ou por ela indicados.

## **15. REQUISITOS PARA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS**

15.1. As Ordens de Serviço serão referência para acompanhamento, fiscalização e avaliação da CONTRATANTE quanto aos serviços prestados.

15.2. O modelo de execução e avaliação dos serviços, objeto deste Termo de Referência, deverá obedecer às seguintes condições e exigências:

15.2.1. O método de trabalho e os produtos gerados pela CONTRATADA deverão obedecer aos critérios definidos nas normas, padrões e metodologias vigentes estabelecidas pela CONTRATANTE, assim como as adaptações que poderão ser realizadas para melhor atender às necessidades do órgão;

15.2.2. Os produtos e serviços deverão ser desenvolvidos nas tecnologias e ferramentas definidas ou autorizadas pela CONTRATANTE e integrados ao seu ambiente tecnológico.

15.3. No prazo estipulado para entrega do produto e/ou serviço, a CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE as entregas abaixo, bem como as ações de contingência realizadas, caso existam:

15.3.1. Todos os produtos gerados, inclusive documentação referente ao serviço;

15.3.2. Relatórios de Serviços executados;

15.3.3. Se requerido pela CONTRATANTE:

15.3.3.1. Informação da metodologia aplicada;

15.3.3.2. Informação da tecnologia empregada;

15.3.3.3. Informações sobre profissionais responsáveis pela execução;

15.3.3.4. Outras ferramentas e procedimentos que forem necessários para execução dos serviços e geração dos produtos.

15.4. Os produtos serão recebidos pela CONTRATANTE, que poderá aprová-los ou reprová-los mediante análise, que considerará a plena concordância dos produtos com os preceitos metodológicos, padrões e normas vigentes estabelecidas pela CONTRATANTE e com os critérios delineados nas Ordens de Serviço.

15.5. Qualquer serviço realizado, mas não aceito, deverá ser refeito sem ônus para a CONTRATANTE, o que não eximirá a CONTRATADA de penalidades e outras sanções previstas em Contrato e neste Termo de Referência.

15.6. Todos os serviços deverão ser concluídos dentro dos prazos estabelecidos nas Ordens de Serviço. Quando não for possível, caberá à CONTRATADA relatar as anormalidades encontradas, bem como apresentar alternativas para saná-las, as quais serão avaliadas pela CONTRATANTE, podendo ser aceitas ou não, independentemente das sanções cabíveis.

15.7. No caso de não conformidade do produto ou serviço, a CONTRATANTE determinará prazo para a CONTRATADA promover as alterações solicitadas, o que não se configura como prorrogação do prazo estabelecido na respectiva Ordem de Serviço. O tempo necessário ao ajuste da não conformidade será computado para efeito de verificação do cumprimento dos prazos acordados.

15.8. O prazo para ajustes será de até 20% (vinte por cento) do prazo total previsto para a execução da Ordem de Serviço, contado a partir da data de entrega dos serviços.

15.9. Em caso de atraso na execução da Ordem de Serviço, será aplicado o redutor previsto no indicador de Ordens de Serviço concluídas com atraso, conforme estabelecido neste Termo de Referência.

15.10. O faturamento dos serviços prestados somente poderá ocorrer depois do seu recebimento definitivo, o que será feito mediante o fechamento da Ordem de Serviço pela unidade requisitante.

15.11. No caso de entregas parciais previstas numa Ordem de Serviço, desde que o conjunto de entregáveis corresponda a uma parte utilizável do produto, o faturamento proporcional poderá ocorrer após recebimento das entregas já realizadas, por parte dos Fiscais, sem que haja necessidade do fechamento da referida Ordem de Serviço.

15.12. A gestão e fiscalização do Contrato se darão mediante o estabelecimento e acompanhamento de indicadores de desempenho, disponibilidade e qualidade, que comporão o Acordo de Níveis de Serviço entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA.

#### 15.13. Acordo de Níveis de Serviço (ANS)

15.13.1. Para Ordens de Serviço relacionadas a incidentes os prazos para início e conclusão da execução de serviços deverão respeitar os limites definidos na tabela a seguir:

Níveis de Criticidade de Incidentes		Prazo para o Início do Atendimento	Prazo para a Conclusão do Atendimento
<b>Nível de Criticidade 1</b>	Incidente de emergência com paralisação da execução de qualquer módulo, componente ou funcionalidade, que impede a utilização de qualquer recurso, função ou processo, afetando os módulos desenvolvidos diretamente ou sistemas legados com os quais estejam integrados, e/ou com comprometimento grave de dados, processo ou ambiente.	Em até 30 (trinta) minutos	Em até 02 (duas) horas
<b>Nível de Criticidade 2</b>	Incidente de emergência com paralisação da execução de qualquer módulo, componente ou funcionalidade, que impede a utilização de qualquer recurso, função ou processo, afetando os módulos desenvolvidos diretamente ou sistemas legados com os quais estejam integrados, e/ou com comprometimento grave de dados, processo ou ambiente.	Em até 01 (uma) hora	Em até 06 (seis) horas
<b>Nível de Criticidade 3</b>	Incidente no qual a paralisação ocorre, a partir de um erro detectado em uma funcionalidade ou processo, que dificulta seus usuários na condução de suas atividades, embora existam alternativas disponíveis para tal. Problemas pontuais que afetam poucos usuários e/ou com comprometimento médio de dados, processo ou ambiente.	Em até 02 (duas) horas	Em até 12 (doze) horas
<b>Nível de Criticidade 4</b>	Incidente sem paralisação do sistema, não se refere à perda de funcionalidade ou processo e, portanto, não cria impacto grave em sua operação e sem comprometimento de dados, processo ou ambiente.	Em até 04 (quatro) horas	Em até 24 (vinte e quatro) horas

15.13.2. Os indicadores de serviço que serão acompanhados durante a execução contratual e os valores mínimos aceitáveis para esses indicadores serão os seguintes:

##### 15.13.2.1. ÍNDICE DE NÃO CONFORMIDADE

INDICADOR	In_NC = ÍNDICE DE NÃO CONFORMIDADE
Finalidade	Verificar a qualidade dos serviços entregues, por meio das não conformidades identificadas após encerramento da Ordem de Serviço. <b>O não cumprimento dos prazos máximos de execução de serviços (HET-máx ou Níveis de Criticidade de Incidentes) previstos neste Termo de Referência também é considerado uma não conformidade.</b>
Periodicidade	Bimestral (no décimo dia útil de cada bimestre).
Unidade de medida	Percentual.
Como medir	No décimo dia útil de cada mês subsequente ao encerramento da Ordem de Serviço, considerando todos os serviços abrangidos pela OS e que geraram produtos ou outros serviços durante sua execução. O não cumprimento de prazo de um serviço solicitado, quando esse estiver especificado no CATÁLOGO DE SERVIÇOS, também é considerado uma não conformidade.
Limite aceitável	Até 10% (dez por cento) de não conformidades por Ordem de Serviço.
Fórmula	Para cada OS: $In\_NC = (T\_ItNC\_OS / T\_It\_OS) \times 100$ Onde: $T\_ItNC\_OS = \text{Total de itens não conformes identificados na OS.}$ $T\_It\_OS = \text{Total de itens na OS.}$

##### 15.13.2.2 ÍNDICE DE ORDENS DE SERVIÇO CONCLUÍDAS COM ATRASO

INDICADOR	In_OSA = ÍNDICE DE ORDENS DE SERVIÇO CONCLUÍDAS COM ATRASO
Finalidade	Verificar se o prazo acordado para a conclusão das Ordens de Serviço foi cumprido.
Periodicidade	Bimestral (no décimo dia útil de cada bimestre).
Unidade de medida	Percentual.
Como medir	No décimo dia útil de cada bimestre, contabilizando todas as Ordens de Serviço concluídas no período.
Limite aceitável	Até 10% (dez por cento) de atraso na conclusão das Ordens de Serviço do período.
Fórmula	$In\_OSA = (T\_OSA / T\_OS) \times 100$ Onde: $T\_OSA = \text{Total de Ordens de Serviço concluídas com atraso no período.}$

T_OS = Total de Ordens de Serviço concluídas no período.	
Observação	Este indicador se aplica até o limite de 30 (trinta) dias corridos de atraso na entrega dos serviços solicitados na Ordem de Serviço. A partir do 31º (trigésimo primeiro) dia corrido, incidirão as penalidades previstas.

15.13.3. Serão exigidos os seguintes Níveis Mínimos de Serviço:

INDICADOR	NÍVEL MÍNIMO ACEITÁVEL	OCORRÊNCIA	REDUTOR DE PAGAMENTO DA FATURA
Índice de não conformidade	Até 10% (dez por cento) de não conformidades por Ordem de Serviço.	>10% e <=15%	3%
		>15% e <=20%	6%
		> 20% e <=80%	9%
		>80%	15%
Índice de Ordens de Serviços concluídas com atraso	Até 10% (dez por cento) de atraso na conclusão das Ordens de Serviço do período.	>10% e <=15%	3%
		>15% e <=20%	6%
		> 20% e <=80%	9%
		>80%	15%

#### 15.14. Considerações Gerais

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

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

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

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

15.14.5. A identificação de inconsistências entre os indicadores apresentados pela CONTRATADA e os indicadores apurados pela auditoria da CONTRATANTE poderão configurar falta grave e, em virtude disso, haverá aplicação de sanções administrativas previstas neste Termo e no Contrato.

15.14.6. A simples aplicação de redutor por descumprimento dos níveis mínimos de serviço não exime a CONTRATADA de outras sanções estabelecidas neste Termo de Referência e no Contrato.

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

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

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

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

15.14.11. Nesse período as penalidades previstas neste deste Termo de Referência não serão aplicáveis.

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

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

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

15.15.1. Períodos de interrupção previamente acordados;

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

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

15.15.4. Falhas da infraestrutura não associadas ao serviço prestado pela CONTRATADA (exemplos: link de comunicação, servidores, elementos de rede, storages, refrigeração ou condicionamento de ar);

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

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

15.15.7. Indisponibilidades causadas por erros de terceiros ou da CONTRATANTE;

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

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

15.16. Todos os prazos citados na tabela de Níveis de Criticidade de Incidentes (Item 15.13.1) serão medidos em horas corridas.

#### 16. FORMA DE PAGAMENTO

##### 16.1. Forma de pagamento da Ordem de Serviço

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

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

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

16.1.4. Para cada OS será apurado e controlado o consumo de UST para execução do serviço prestado. Haverá um controle individual de atividades com supervisão específica integrada a registro na Solução Computacional de Apoio à Execução dos Serviços.

16.1.5. Através de ferramenta a ser definida pela CONTRATANTE, cada profissional da CONTRATADA deverá diariamente apontar os esforços desenvolvidos por projeto ou atividade, de modo que a prestação de serviço possa ser avaliada, supervisionada e atestada por responsável do quadro efetivo da AGR.

## 16.2. Fluxo de Pagamento Mensal

16.2.1. A forma de remuneração dos serviços será por pagamento mensal em até 30 (trinta) dias após aprovação da Nota Fiscal (Fatura), faturada segundo valores apontados e aferidos, tendo por base os produtos efetivamente entregues, de acordo com os prazos e qualidade previamente definidos e efetivamente homologados.

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

16.2.3. Para que seja efetuado o pagamento, a CONTRATADA deverá apresentar Nota Fiscal e comprovar a sua regularidade fiscal perante a Seguridade Social (Certidão Negativa de Débitos Relativa às Contribuições Previdenciárias e às de Terceiros), o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço - FGTS (Certidão de Regularidade do FGTS - CRF), a Economia Federal (Certidão Conjunta de Débitos Relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União fornecida pela Receita Federal do Brasil), a Economia Estadual (Certidão Negativa de Débitos Estaduais) e para com a Justiça Trabalhista (Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas - CNDT), admitida certidão positiva com efeito de negativa ou outra equivalente na forma da lei.

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

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

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

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

## 16.3. Cálculo da Ordem de Serviço

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

- i. Definição dos serviços a serem executados na OS, com base no CATÁLOGO DE SERVIÇOS (ANEXO I);
- ii. Definição do Nível de Complexidade do ambiente tecnológico associado aos serviços que se necessita executar, por meio da metodologia descrita neste Termo de Referência e no ANEXO II - NÍVEIS DE COMPLEXIDADE;
- iii. Identificação dos Perfis mínimos exigidos para a execução de cada um dos serviços elencados na OS, com base no seu Nível de Complexidade;
- iv. Aferição das Horas Efetivamente Trabalhadas (HET) por cada Perfil em cada um dos serviços executados, na entrega do serviço, respeitados os limites máximos estabelecidos - HET (máx) - no CATÁLOGO DE SERVIÇOS (ANEXO I);
- v. Valoração de cada serviço em UST, por meio das fórmulas:

a. Serviços executados por um único Perfil:

$$\text{UST} = \text{HET} * \text{FATOR\_COMPLEXIDADE\_PERFIL}$$

b. Serviços executados por vários Perfis:

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

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

vi. Valoração do Serviço:

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

vii. Valoração da OS:

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

## 17. VIGÊNCIA DO CONTRATO

17.1 O período de vigência do Contrato será de 12 (doze) meses, a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, mediante termos aditivos, até o limite de 60 (sessenta) meses, após a verificação da real necessidade e das vantagens para a Administração quanto à continuidade do Contrato, para cada exercício financeiro, nos termos do inciso II, do artigo 57, da Lei nº 8.666/1993.

## 18. REAJUSTE DO CONTRATO

18.1. Será concedido reajuste dos preços dos serviços continuados com prazo de vigência igual ou superior a 12 (doze) meses, nos termos do art. 40, inciso XI, da Lei nº 8.666/1993, mediante requisição da CONTRATADA e desde que observado o interregno mínimo de 01 (um) ano. O interregno mínimo de 01 (um) ano será contado:

- i. Para o primeiro reajuste: a partir da data da apresentação das propostas constantes do instrumento convocatório;
- ii. Para os reajustes subsequentes ao primeiro: a partir da data dos efeitos financeiros do último reajuste.

18.2. O reajuste dos preços será feito pela aplicação do IPCA (Índice de Preços ao Consumidor Amplo), ou outro índice que venha a substituí-lo, observados os preços praticados no mercado.

18.3. Os novos valores contratuais decorrentes do reajuste terão suas vigências iniciadas após a assinatura do Termo de Apostilamento, respeitado o interregno mínimo estabelecido no item 18.1.

## 19. PENALIDADES

19.1. Constituem ilícitos administrativos, sem prejuízo das sanções penais cabíveis, além da prática dos atos previstos nos arts. 81 e 86 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, a prática dos atos previstos no art. 7º da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, ou em dispositivos de normas que vierem a substituí-los, cabendo as sanções previstas nos arts. 86 e incisos I e II do art. 87 da Lei nº 8.666/1993, e no art. 7º da Lei nº 10.520/2002.

19.2. Nas hipóteses previstas no item 19.1, o interessado poderá apresentar sua defesa no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado da notificação do ato, sendo facultada a produção de todas as provas admitidas em direito, por iniciativa e a expensas daquele que as indicou.

19.2.1. Quando necessárias, as provas serão produzidas em audiência previamente designada para este fim.

19.2.2. Concluída a instrução processual, a comissão designada ou, quando for o caso, o serviço de registro cadastral, dentro de 15 (quinze) dias, elaborará o relatório final e remeterá os autos para deliberação da autoridade competente para aplicar a penalidade, após o pronunciamento da área jurídica.

19.3. Sem prejuízo do expresso no item 19.1 acima, poderão ser aplicadas, a critério da AGR, as seguintes penalidades:

19.3.1. Aquele que, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta, não celebrar o Contrato, deixar de entregar documentação exigida para o certame ou apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução do seu objeto, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, será aplicada penalidade de impedimento de licitar e contratar com o Estado, por prazo não superior a 5 (cinco) anos, sendo descredenciado do Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado - CADFOR, sem prejuízo das multas previstas em Edital e no Contrato e das demais cominações legais, aplicadas e dosadas segundo a natureza e a gravidade da falta cometida.

19.3.2.A inexecução contratual, inclusive por atraso injustificado na execução do Contrato ou instrumento equivalente, sujeitará a CONTRATADA, além das penalidades previstas no item 19.1, a multa de mora, graduada de acordo com a gravidade da infração, obedecidos os seguintes limites máximos:

- i. 10% (dez por cento) sobre o valor do Contrato ou instrumento equivalente, em caso de descumprimento total da obrigação, inclusive no caso de recusa do adjudicatário em firmar o Contrato ou retirar a nota de empenho, dentro de 10 (dez) dias contados da data de sua convocação;
- ii. 0,3% (três décimos por cento) ao dia, até o trigésimo dia de atraso, sobre o valor da parte do fornecimento ou serviço não realizado;
- iii. 0,7% (sete décimos por cento) sobre o valor da parte do fornecimento ou serviço não realizado, por cada dia subsequente ao trigésimo.

Nota: A multa a que se refere ao item 19.3.2 não impede que a Administração rescinda unilateralmente o Contrato e aplique as demais sanções previstas em Lei.

19.3.3. Para os casos não previstos no item 19.3.1, a penalidade de suspensão será aplicada, conforme determinação do art. 81 da Lei nº 17.928/2012.

19.4. As sanções previstas neste item 19 poderão ser aplicadas juntamente às do item 19.3.2.

19.5. Conforme Decreto Estadual nº 9142, de 22 de janeiro de 2018, serão inscritas no CADIN Estadual - Goiás as pessoas físicas ou jurídicas que tenham sido impedidas de celebrar ajustes com a Administração Estadual, em decorrência da aplicação de sanções previstas na legislação pertinente a licitações e contratos administrativos ou em legislações de parcerias com entes públicos ou com o terceiro setor.

19.6. Antes da aplicação de qualquer penalidade serão garantidos à CONTRATADA o contraditório e a ampla defesa. A multa será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela CONTRATANTE ou ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente.

## 20. CRITÉRIOS TÉCNICOS DE HABILITAÇÃO

20.1. 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 Atestados de Capacidade Técnica, nos termos do item 20.4;
- ii. Apresentação de Proposta de Preços, nos termos do item 20.5; e
- iii. Realização de Vistoria Técnica, nos termos do item 20.6.

20.2. Os requisitos estabelecidos pela CONTRATANTE para comprovação de capacidade técnica foram fixados à luz da aplicação dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade e de forma adequada aos itens, etapas ou parcelas de maior relevância para a contratação.

20.3. É facultado à CONTRATANTE a instauração de diligência destinada a esclarecer ou a confirmar a veracidade das informações prestadas pela CONTRATADA constantes de sua Comprovação de Capacidade Técnica, Proposta de Preços e de eventuais documentos anexados.

### 20.4. Comprovação da Capacidade Técnica

20.4.1. A fim de comprovar a capacitação técnica e experiência na execução de serviços correlatos aos do objeto deste Termo de Referência, o LICITANTE, nos termos do art. 30, §1º, da Lei n.º 8.666/1993, deverá, juntamente com a documentação de habilitação necessária, demonstrar aptidão e capacidade técnico-operacional para a execução do objeto mediante comprovação de prestação bem-sucedida de serviços em características e quantidades compatíveis com a presente licitação, por meio da apresentação de ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA, em nome do LICITANTE, em documento timbrado, emitido por entidade da administração federal, estadual ou municipal, direta ou indireta e/ou empresa privada, que deverá comprovar o atendimento aos seguintes requisitos:

20.4.1.1. Para o ITEM 1: prestação de serviços técnicos continuados, presenciais e não presenciais, podendo considerar contratos já executados e/ou em execução, em atividades pertinentes e compatíveis em características técnicas com *concepção, análise, projeto, desenvolvimento e sustentação de soluções tecnológicas para a informatização de processos de trabalho e rotinas das diversas áreas de negócios da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos - AGR; envolvendo novos projetos, sustentação e evolução de sistemas transacionais e gerenciais, processos automatizados, portais web, sistemas em plataforma baixa, aplicações móveis e treinamento de usuários para operação e utilização desses sistemas*; na quantidade mínima de 50% (cinquenta por cento) mais 01 (um) das UST totais estimadas para o Item (ou outra unidade de medida de serviço equivalente) por ano;

20.4.1.2. Para o ITEM 2: prestação de serviços técnicos continuados, presenciais e não presenciais, podendo considerar contratos já executados e/ou em execução, em atividades pertinentes e compatíveis em características técnicas com *instalação, configuração e manutenção de ambientes de Sistemas Operacionais e Servidores de Middleware; Sistemas Gerenciadores de Bancos de Dados e Big Data; Redes de Computadores; suporte técnico a usuários e incidentes; monitoramento de serviços de TIC; instalação e manutenção de computadores e periféricos; instalação e manutenção de redes lógicas de dados; e, gerenciamento de links de dados e telefonia fixa, móvel; e, gestão de Segurança da Informação*; na quantidade mínima de 50% (cinquenta por cento) mais 01 (um) das UST totais estimadas para o Item (ou outra unidade de medida de serviço equivalente) por ano.

20.4.2. A exigência de 12 (doze) meses consecutivos para os quantitativos ora exigidos, visa evitar que o somatório de atestados acumulados durante longo período atinja o quantitativo exigido sem, no entanto, comprovar a efetiva capacidade logística e operacional do LICITANTE de execução do objeto, aceita como legítima pelo Tribunal de Contas da União (Acórdãos TCU 2.048/2006-Plenário e 1.287/2008-Plenário).

20.4.3. A exigência do percentual mínimo de 50% (cinquenta por cento) mais 01 (um) dos quantitativos dos itens de maior relevância do serviço está em consonância com o Acórdão TCU 1.636/2007-Plenário e justifica-se pela necessidade de assegurar que o LICITANTE tenha efetiva capacidade de prestar os serviços considerando a complexidade da infraestrutura da CONTRATANTE, nos termos do inciso II, art. 30 da Lei nº 8.666/1993.

20.4.4. Os ATESTADOS DE CAPACIDADE TÉCNICA devem atender, também, ao seguinte:

20.4.4.1. Nos ATESTADOS devem estar explícitos a identificação e a localização do órgão/entidade/empresa que está fornecendo o ATESTADO, o responsável pelo setor encarregado do objeto em questão, os contatos para realização de diligências e a especificação pormenorizada dos serviços executados ou em execução.

20.4.4.2. No caso de ATESTADOS emitidos por empresa da iniciativa privada, não serão considerados aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente. Serão considerados como pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente, empresas controladas ou controladoras da empresa proponente, ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da empresa proponente.

20.4.4.3. Os ATESTADOS deverão ser válidos e conter a descrição das atividades pertinentes e compatíveis em características técnicas com o(s) Item(s) de interesse, bem como informações sobre o número do contrato vinculado e sua vigência, a data de início dos serviços prestados e dos produtos atestados. Portanto, 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.

20.4.4.4. Um mesmo ATESTADO poderá conter várias competências e compreender mais de um Item. As competências exigidas correspondem às quantidades relevantes dos itens mais críticos para assegurar que o LICITANTE tenha efetiva capacidade de prestar os serviços considerando a complexidade da infraestrutura da CONTRATANTE. Não serão admitidos ATESTADOS DE CAPACIDADE TÉCNICA baseados apenas na duração de trabalhos realizados pelo LICITANTE.

20.4.5. A critério da CONTRATANTE, poderá ser necessário diligenciar a pessoa jurídica indicada no ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA - nos termos do §3º do art. 43 da Lei nº 8.666/1993 - visando obter informações objetivas sobre o serviço prestado. Se for encontrada divergência entre o especificado nos ATESTADOS DE CAPACIDADE TÉCNICA e o apurado em eventual diligência, além da desclassificação no presente processo licitatório, fica sujeita o LICITANTE às penalidades legais cabíveis, garantidos o contraditório e a ampla defesa.

## 20.5 Proposta de Preços

20.5.1. A PROPOSTA DE PREÇOS (MODELO - ANEXO VIII) deverá ser apresentada de acordo com a descrição dos itens e os quantitativos listados no item 2 deste Termo de Referência, de forma a garantir a sua exequibilidade e permitir seu julgamento. A PROPOSTA TÉCNICA E DE PREÇOS deverá ter prazo de validade não inferior a 90 (noventa) dias corridos, a partir da data da sessão pública.

20.5.2. O LICITANTE deverá declarar, no momento de sua PROPOSTA, 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 a presente contratação.

20.5.3. 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, tais como deslocamentos, hospedagens, treinamentos e etc.

20.5.4. 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 neste Termo de Referência.

## 20.6 Vistoria Técnica

20.6.1. Para o correto dimensionamento e elaboração de sua PROPOSTA, o LICITANTE poderá realizar VISTORIA TÉCNICA nas instalações da sede da CONTRATANTE, examinando as áreas e tomando ciência das características, peculiaridades e grau de dificuldade dos serviços a serem contratados, acompanhado por servidor da CONTRATANTE designado para esse fim, de segunda a sexta-feira, das 09h às 12h e das 14h às 17h.

20.6.2. A VISTORIA TÉCNICA deverá ser previamente agendada na Coordenação de Tecnologia da Informação da AGR, por meio do e-mail [informatica.agr@agr.go.gov.br](mailto:informatica.agr@agr.go.gov.br) ou pelo telefone (62) 3226-6467, em dias úteis, das 08h às 18h.

20.6.3. O prazo para VISTORIA TÉCNICA 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.

20.6.4. Para a realização da vistoria técnica, o LICITANTE ou seu representante, deverá estar devidamente identificado.

20.6.5. Para fins de qualificação técnica a realização da VISTORIA TÉCNICA deverá ser comprovada mediante apresentação pelo LICITANTE, junto com os demais documentos de habilitação técnica, de DECLARAÇÃO DE VISTORIA (MODELO - ANEXO IX) assinada pelo servidor responsável.

20.6.6. Considerando a jurisprudência recente do Tribunal de Contas da União, tais como o Acórdão TCU 730/2019-Plenário, fica franqueado aos LICITANTES a alternativa de apresentação de DECLARAÇÃO DE OPÇÃO POR NÃO REALIZAÇÃO DE VISTORIA (MODELO - ANEXO IX), sem prejuízo à consecução do objeto, assumindo total responsabilidade por este fato e que não utilizará deste para quaisquer questionamentos futuros que ensejem avenças técnicas ou financeiras com a CONTRATANTE.

## 21. CRITÉRIOS DE JULGAMENTO

21.1. O LICITANTE será considerado tecnicamente habilitado se restar inequivocamente comprovado atender integralmente ao disposto nos critérios técnicos de habilitação, dessa forma:

- i. Tenha comprovado sua capacidade técnico-operacional através da apresentação de ATESTADO(S) DE CAPACIDADE TÉCNICA que atendam aos requisitos estabelecidos no item 20.4;
- ii. Tenha apresentado sua PROPOSTA DE PREÇOS em conformidade com o atendimento dos requisitos estabelecidos no item 20.5; e
- iii. Tenha apresentado DECLARAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA ou DECLARAÇÃO DE OPÇÃO POR NÃO REALIZAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA em conformidade com o atendimento dos requisitos estabelecidos no item 20.6.

21.2. O LICITANTE será considerado inabilitado caso não comprove inequívoco atendimento aos critérios técnicos de habilitação e/ou deixe de apresentar quaisquer dos documentos exigidos para a habilitação e/ou apresente documentos em desacordo com o estabelecido, não se admitindo complementação posterior (exceto àquelas requisitadas em procedimento de diligência). Durante a avaliação documental poderá a CONTRATANTE solicitar prazo adicional com o objetivo de promover análise minuciosa dos documentos apresentados.

## 22. GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

22.1. Para fiel cumprimento das obrigações assumidas, a CONTRATADA prestará garantia correspondente a 5% (cinco por cento) do valor do Contrato.

22.2. Prejuízos advindos do não cumprimento do Contrato;

- i. Multas punitivas aplicadas à LICITANTE CONTRATADA;
- ii. Prejuízos diretos causados à CONTRATANTE decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do Contrato;
- iii. Pagamento de obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, em caso de mão de obra exclusiva, em que poderá ocorrer responsabilidade subsidiária da Administração, se não adimplidas pela CONTRATADA.

22.3. A CONTRATADA se obriga a apresentar nova garantia no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas antes do seu vencimento ou no caso de prorrogação do Contrato. Vale ressaltar que, no caso de redução do seu valor em razão de aplicação de quaisquer penalidades ou, ainda, no caso de elevação do valor do Contrato após a assinatura de termo aditivo, o prazo máximo de apresentação de nova garantia ou de garantia complementar será de 10 (dez) dias contados da data da notificação ou da assinatura do referido aditamento, mantendo-se o percentual estabelecido no item 22.1.

22.4. Caso a CONTRATADA opte pelo seguro-garantia ou fiança-bancária, conforme faculta o art. 56 da Lei nº 8.666/1993, tais instrumentos deverão ter caráter incondicional e serem pagáveis à vista e em sua primeira solicitação.

## **23. SUBCONTRATAÇÃO**

23.1. Não será admitida a subcontratação do objeto da presente licitação.

## **24. ALTERAÇÃO SUBJETIVA**

24.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA com/por outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do Contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da CONTRATANTE à continuidade do Contrato.

## **25. DIREITO DE PROPRIEDADE**

25.1. Todos os produtos, artefatos ou quaisquer soluções de TIC gerados e mantidos durante a vigência do Contrato serão de propriedade da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos - AGR. Isso inclui todos os dados, documentos e elementos de informação pertinentes às atividades previstas nos Itens deste Termo de Referência. A regra está em conformidade com o art. 111 da Lei nº 8.666/1993, com a Lei nº 9.609/1998, que dispõe sobre propriedade intelectual de programa de computador e com a Lei nº 9.610/1998, que dispõe sobre direito autoral, sendo vedada a comercialização, a qualquer título, destes por parte da CONTRATADA.

25.2. A utilização de soluções ou componentes proprietários da CONTRATADA ou de terceiros na construção das soluções de TIC ou quaisquer artefatos relacionados ao presente Termo de Referência, que possam afetar a propriedade do produto, deve ser formal e previamente autorizada pela Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos - AGR.

## **26. REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**

26.1. Na execução dos serviços, deverão ser observadas as Diretrizes Básicas da Política de Segurança da Informação e Comunicação vigentes.

26.2. Além dos normativos acima relacionados, deverão ser observadas as atualizações e novos normativos que se relacionem com a Segurança da Informação.

## **27. SIGILO**

### **27.1. Do Sigilo de Informações**

27.1.1. A CONTRATADA deverá manter sigilo - sob pena de responsabilização civil, penal e/ou administrativa - sobre quaisquer dados, informações, soluções de TIC e artefatos, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, 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.

27.1.2. A CONTRATADA não poderá divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto, sem autorização, por escrito, da CONTRATANTE, sob pena de aplicação das sanções cabíveis, além do pagamento de indenização por perdas e danos.

27.1.3. Será exigido da CONTRATADA a assinatura de TERMO DE RESPONSABILIDADE E MANUTENÇÃO DE SIGILO (ANEXO VII), 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.

27.1.4. A CONTRATADA e seus colaboradores diretamente envolvidos na execução do Contrato, com a assinatura do TERMO DE RESPONSABILIDADE E MANUTENÇÃO DE SIGILO, comprometem-se a não divulgar nenhum assunto tratado nas dependências da CONTRATANTE ou a serviço desta, salvo se expressamente autorizados pela CONTRATANTE; declaram-se, ainda, cientes de que a estrutura computacional disponibilizada pela CONTRATANTE não poderá ser utilizada para fins particulares, e que a navegação em sites da Internet e as correspondências em meio eletrônico utilizando o endereço da CONTRATANTE ou acessadas a partir dos seus equipamentos poderão ser auditadas; e, também, comprometem-se a total obediência às normas de segurança vigentes ou que venham a ser implantadas, a qualquer tempo, na CONTRATANTE.

### **27.2 Do Sigilo Fiscal**

27.2.1. Conforme art. 133 da Lei Estadual nº 11.651/1991 (Código Tributário do Estado de Goiás), sem prejuízo do disposto na legislação criminal, é vedada a divulgação, por parte da Fazenda Pública ou de seus servidores, de informação obtida em razão do ofício sobre a situação econômica ou financeira do sujeito passivo ou de terceiros e sobre a natureza e o estado de seus negócios ou atividades.

27.2.2. A obrigação de guardar sigilo sobre a situação econômica ou financeira dos contribuintes e do estado de seus negócios ou atividades se estende à CONTRATADA e seus colaboradores que, na execução do Contrato, vierem a ter conhecimento da situação.

### **27.3. Da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais**

27.3.1. A CONTRATADA estará sujeita a auditorias, por meio de softwares que façam tratamento dos logs em computadores e equipamentos de rede, de maneira a produzir relatórios sobre a segurança do ambiente e a proteção dos dados pessoais dos cidadãos, nos termos da Lei Federal nº 13.709/2018 - LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (LGPD).

27.3.2. A CONTRATADA, com a assinatura do Contrato resultante da presente licitação, reconhece sua condição de OPERADORA frente à proteção dos dados pessoais, nos termos da Lei Federal nº 13.709/2018.

27.3.3. Em face do contido no item anterior, a CONTRATADA responsabiliza-se em manter a integridade e segurança de todos os dados pessoais dos usuários dos sistemas de informação da AGR, enquanto permanecer na execução do Contrato.

27.3.4. Todas as informações dos sistemas e bases de dados disponibilizadas à CONTRATADA são confidenciais e de propriedade da AGR e só poderão ser utilizadas para a execução dos serviços constantes neste Termo de Referência, exclusivamente nas dependências da CONTRATANTE. Em hipótese alguma, tais informações poderão ser compartilhadas ou utilizadas para outros fins, cabendo à CONTRATADA, na condição de OPERADORA, a proteção dos dados pessoais dos cidadãos contribuintes da CONTRATANTE, nos termos da Lei Federal nº 13.709/2018.

27.3.5. A CONTRATADA deve obedecer e fazer cumprir pelos funcionários e prepostos, as regras e condições previstas na Lei Federal nº 13.709/2018.

## **28. TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO**

28.1. A CONTRATADA deverá se comprometer a habilitar a equipe de técnicos da CONTRATANTE ou outra por ele indicada no uso de eventuais soluções desenvolvidas e implantadas ou nos produtos fornecidos dentro do escopo do Contrato, repassando todo o conhecimento necessário para tal, com vistas a mitigar riscos de descontinuidade dos serviços e de dependência técnica.

28.2. A transferência de conhecimentos, no uso das soluções desenvolvidas pela CONTRATADA, deverá ser viabilizada, sem ônus adicionais, em eventos específicos de transferência de conhecimento, e preferencialmente à equipe indicada pela Superintendência de Tecnologia da Informação - baseando-se em documentos técnicos e/ou manuais específicos das soluções, entre outros.

## **29. PLANO DE ENCERRAMENTO CONTRATUAL**

29.1. Próximo ao término do Contrato, seja por decurso de vigência ou por rescisão antecipada, a CONTRATADA fica obrigada a promover atividades de encerramento contratual, adotando um Plano de Encerramento Contratual, com transferência de tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, capacitando, se

solicitado, os técnicos da CONTRATANTE ou os da nova pessoa jurídica que continuará a execução dos serviços, sem ônus adicional ao Contrato.

29.2. O Plano de Encerramento Contratual, entendido como o processo de transferência dos conhecimentos e competências necessárias para prover a continuidade dos serviços, terá início pelo menos 120 (cento e vinte) dias antes do término do Contrato.

29.3. O Plano de Encerramento Contratual conterá todas as atividades e projetos necessários à extinção do Contrato, devendo conter, ainda:

- i. A identificação do ambiente de trabalho em que atua a equipe envolvida no encerramento, seus papéis, responsabilidades, nível de conhecimento e qualificações;
- ii. Cronograma detalhado do Plano de Encerramento, identificando: as tarefas, os processos, os recursos, marcos de referência, o início, o período de duração e a data prevista para término;
- iii. As estruturas e atividades de gerenciamento do encerramento contratual; e,
- iv. Plano próprio de gerenciamento de riscos, de contingência, de mitigação e de acompanhamento, todos relativos ao processo de encerramento.

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

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

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

29.7. A CONTRATADA compromete-se a disponibilizar, nesta etapa, à CONTRATANTE, toda a documentação relativa à comprovação da prestação dos serviços executados, conforme Ordens de Serviço emitidas, que estejam em sua posse.

29.8. Esta etapa de encerramento contratual será composta também de uma Ordem de Serviço (OS) com essa finalidade e com duração definida em acordo entre as partes, observando a duração máxima de 60 (sessenta) dias, sem ônus para a CONTRATANTE.

## ANEXO - II

### RELAÇÃO DE DOCUMENTOS QUE PODERÃO SER SUBSTITUÍDOS PELA APRESENTAÇÃO DO CERTIFICADO DE REGISTRO CADASTRAL - CRC

A licitante poderá apresentar o CRC em substituição aos documentos relativos à habilitação jurídica, regularidade fiscal e qualificação econômico-financeira, conforme listados abaixo:

#### 1. Habilitação Jurídica

- a) Registro comercial, no caso de empresa individual;
- b) Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, que poderá ser substituído por documento consolidado das alterações, devidamente comprovado o último registro no órgão próprio e, no caso de sociedades por ações, acompanhado dos documentos de eleição de seus administradores;
- c) Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova da diretoria em exercício;
- d) Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

#### 2. Regularidade Fiscal

- a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ) do Ministério da Fazenda;
- b) Prova de inscrição no Cadastro de Contribuintes estadual ou municipal, relativo ao domicílio ou sede da licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
- c) Cópias das certidões negativas de débitos ou equivalentes na forma da lei, relativas:
  - c1) à Seguridade Social – INSS
  - c2) ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS);
  - c3) à Fazenda Pública Federal:
    - c3.1) Receita Federal, e
    - c3.2) Dívida Ativa da União;
  - c4) à Fazenda Pública do Estado do domicílio ou sede da licitante (Certidão de Débito em Dívida Ativa);
  - c5) à Fazenda Pública do Município do domicílio ou sede da licitante (Tributos Mobiliários);
  - c6) à Fazenda Pública do Estado de Goiás (Certidão de Débito em Dívida Ativa).

- c1) à Seguridade Social – INSS
- c2) ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS);
- c3) à Fazenda Pública.

c5) à Fazenda Pública do Município do domicílio ou sede da licitante (Tributos Mobiliários);

c6) à Fazenda Pública do Estado de Goiás (Certidão de Débito em Dívida Ativa).

2.1. Caso a participação no certame se dê através da matriz, com possibilidade de que a execução contratual se dê por filial, ou vice-versa, a prova de regularidade fiscal, mediante apresentação do CRC, deverá ser de ambas (deliberação da Procuradoria Geral do Estado através de seu Despacho “AG” nº 001930/2008).

#### 3. Qualificação Econômico-Financeira

- a) Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados, através de índices oficiais, quando encerrado há mais de três meses da data da apresentação da proposta;
- b) Comprovação da boa situação financeira da empresa através de no mínimo um dos seguintes índices contábeis, o qual deverá ser maior ou igual a 1:
  - ILC: Índice de Liquidez Corrente ou,
  - ILG: Índice de Liquidez Geral ou,
  - GS: Grau de Solvência

ILC = AC/PC = Ativo Circulante/Passivo Circulante

ILG = AC + RLP/PC + PNC = Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo/Passivo Circulante + Passivo Não Circulante

GS = AT/PC + PNC = Ativo Total/Passivo Circulante + Passivo Não Circulante

c) Certidão negativa de falência e recuperação judicial, emitida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica.

d) Por tratar-se de serviço de natureza continuada no qual o particular deverá investir recursos para produzir a prestação do serviço, a licitante deverá comprovar, que possui patrimônio líquido de no mínimo: ITEM 01 - R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais) e ITEM 02: R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais).

d1) Caso a licitante seja a detentora da melhor oferta para os itens 01 e 02 deverá comprovar, que possui patrimônio líquido de no mínimo R\$ 1.500.000,00 (um milhão e quinhentos reais).

**Nota:**

- 1) Caso o CRC traga informação a respeito da regularidade para com a justiça do trabalho (CNDT), este será aceito em substituição à apresentação da certidão exigida na alínea “d” do item 5.10 do edital.
- 2) O Certificado de Registro Cadastral - CRC, deverá estar dentro do prazo de validade com status homologado. Caso o CRC apresente “status irregular”, a documentação atualizada deverá ser enviada concomitantemente.
- 3) Caso no corpo da certidão não exista a informação do seu prazo de validade será considerado o prazo de 60 (sessenta) dias contado da data de sua emissão.

**ANEXO - III****MODELO DE DECLARAÇÃO DE ENQUADRAMENTO NA  
LEI COMPLEMENTAR Nº 123/06**

(deverá ser enviado junto com a proposta comercial e documentos relativos a habilitação)

A (nome/razão social) \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ nº \_\_\_\_\_, por intermédio de seu representante legal o(a) Sr.(a) \_\_\_\_\_, portador(a) da Carteira de Identidade nº \_\_\_\_\_ e do CPF nº \_\_\_\_\_, DECLARA, sob as penas da lei, que cumpre os requisitos legais para a qualificação como microempresa ou empresa de pequeno porte, e atesta a aptidão para usufruir do tratamento favorecido estabelecido nos arts. 42 a 49 da Lei Complementar Federal nº 123/06, não possuindo nenhum dos impedimentos previstos no § 4º do artigo 3º da referida Lei.  
Local e data.

\_\_\_\_\_  
Representante legal

Nota: A falsidade desta DECLARAÇÃO, objetivando os benefícios da Lei Complementar nº 123/06, caracterizará crime de que trata o Art. 299 do Código Penal, sem prejuízo do enquadramento em outras figuras penais e das penalidades previstas neste Edital.

**ANEXO - IV****MINUTA DE CONTRATO**

**Contrato de prestação de serviços com empresa especializada no fornecimento de Serviços Técnicos na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), que entre si fazem, A AGÊNCIA GOIANA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS – AGR e empresa \_\_\_\_\_**

**CONTRATO/ \_\_\_\_\_ / AGR /CPL Nº \_\_\_\_\_/2020**

**Pregão Eletrônico nº 003/2020**

**Processo: 202000029003054**

**CONTRATANTE – AGÊNCIA GOIANA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS - AGR**, autarquia com personalidade jurídica de direito público, criada pela Lei nº 13.550 de 11/11/99, regulamentada pela Lei nº 13.569 de 27/12/99, alterada pela Lei nº 17.268 de 04/02/2011, estabelecida nesta Capital, na Rua 99, nº 66, Setor Sul, inscrita no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - CNPJ do Ministério da Fazenda sob o nº 03.537.650/0001-69, doravante denominada apenas **CONTRATANTE**, neste ato representada pelo Conselheiro Presidente **Euripedes Barsanulfo da Fonseca**, brasileiro, casado, portador da Cédula de Identidade nº 45163674 SSP/SP, CPF nº 165.080.098-34, residente e domiciliado na Rua Kaoba Qd. S3 Lt. 12/13 Residencial dos Ipês - Alphaville Flamboyant, nesta Capital CEP 74884-560;

**CONTRATADA:** \_\_\_\_\_

As partes acima qualificadas acordam a assinatura do presente CONTRATO, mediante as Cláusulas e condições seguintes, tudo de acordo com as determinações da Lei Federal nº 10.520/2002, Lei Federal 8.666/1993 e suas alterações posteriores, Lei Estadual nº 17.928/2012, Lei Estadual nº 18.989/2015, Decreto Estadual nº 9.666/2020 e Decreto Estadual nº 7.466/2011 e demais normas regulamentares aplicáveis à espécie, e às cláusulas e condições seguintes: Os recursos para a referida despesa são provenientes da Dotação Orçamentária 2020.17.61.04.125.4200.4210.03 (290).

**CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO**

O presente contrato tem por objeto o FORNECIMENTO DE SERVIÇOS TÉCNICOS NA ÁREA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) para suprir as demandas de serviços de manutenção e desenvolvimento do ambiente tecnológico e de sistemas da informação, na forma de serviços continuados presenciais e não presenciais, contemplando a transferência de conhecimento e agregação tecnológica, respeitando os padrões de desenvolvimento, desempenho e qualidade estabelecidos pela Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos - AGR, PELO PERÍODO DE 12 (DOZE) MESES, de acordo com as especificações estabelecidas no Edital e seus anexos, Proposta Comercial da CONTRATADA e nas cláusulas e condições abaixo relacionadas.

Parágrafo Único – A CONTRATADA ficará obrigada a aceitar nas mesmas condições aqui contratadas, acréscimos ou supressões do objeto do presente contrato, em até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, conforme art. 65 da Lei nº 8.666/93 e alterações posteriores.

**CLÁUSULA SEGUNDA – DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS**

Parágrafo 1º – Descrição geral

1. Os Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) a serem contratados são:

1.1 Na área de Sistemas de Informação: concepção, análise, projeto, desenvolvimento e sustentação de soluções tecnológicas para a informatização de processos de trabalho e rotinas das diversas áreas de negócio da AGR; envolvendo novos projetos, sustentação e evolução de sistemas transacionais e gerenciais, processos automatizados, portais web, sistemas em plataforma alta, aplicações móveis e treinamento de usuários para operação e utilização desses sistemas;

1.2 Na área de Infraestrutura Tecnológica e Dados: instalação, configuração e manutenção de ambientes de Sistemas Operacionais e Servidores de Middleware; Sistemas Gerenciadores de Bancos de Dados, Data Warehouse e Big Data; Redes de Computadores; e, gestão de Segurança da Informação; suporte técnico a usuários e incidentes; monitoramento de serviços de TIC; execução/operação de processamentos; instalação e manutenção de computadores e periféricos; instalação e manutenção de redes lógicas de dados; e, gerenciamento de links de dados e telefonia fixa, móvel e VoIP.

2. O presente objeto somente contempla a prestação de serviços. Os materiais e insumos necessários para a execução dos serviços serão fornecidos pela CONTRATANTE, salvo em casos expressamente mencionados neste Contrato.

Parágrafo 2º – Métrica adotada

1. Após análise de várias contratações semelhantes realizadas por órgãos/entidades da administração direta e indireta, da esfera municipal, estadual ou federal, definiu-se como métrica para a mensuração de serviços da presente contratação a Unidade de Serviço Técnico (UST). A UST é uma unidade de mensuração de esforço para a execução de um determinado serviço ou a geração de um produto ou artefato que envolva, prioritariamente, esforço humano não mensurável previamente com precisão ou de difícil mensuração por outras técnicas.

2. Diretamente proporcional à elevação dos níveis de complexidade e criticidade das atividades especificadas em CATÁLOGO DE SERVIÇOS (Anexo I-A do Termo de Referência) eleva-se a especialização do profissional que dará cumprimento a cada rotina da demanda e, por consequência, a quantidade de UST deverá ser ajustada para que a CONTRATADA seja adequadamente remunerada pelo uso do profissional alocado.

3. Em nenhuma hipótese, a CONTRATADA será remunerada pelo número de horas estimadas para a execução de determinado serviço, sendo a remuneração sempre vinculada ao resultado apresentado, mensurado pelos produtos entregues, conforme determinado para cada serviço elencado no CATÁLOGO DE SERVIÇOS (Anexo I-A do Termo de Referência).

4. A adoção do valor de referência único facilita a aferição dos serviços, exigindo da CONTRATANTE a definição dos graus de complexidade e criticidade para a execução de cada atividade. Isso permite que a CONTRATADA, considerando os quantitativos previamente definidos, possa se programar quanto aos recursos técnicos necessários e exigidos pelas obrigações contratuais ou especificações das tarefas, preparando, assim, as estratégias necessárias para o atendimento das demandas.

5. A decisão de se utilizar UST em detrimento da contagem por Ponto de Função (PF), decorre da dificuldade de se contar pontos de função para diversas atividades realizadas durante o ciclo de desenvolvimento dos softwares - tais como atividades de planejamento, concepção, gestão de projetos, análises técnicas, atualizações de dados de códigos, dentre outras -, além de considerar que nem todas as manutenções corretivas e adaptativas a serem realizadas nos sistemas podem ser mensuradas em PF, o que poderia gerar uma distorção entre o esforço despendido e o valor efetivo para a realização das tarefas e, conseqüentemente, gastos excessivos ao erário.

6. Por fim, o uso de UST pode se mostrar menos oneroso para a administração do Contrato, pois reduz a necessidade, de ambas as partes, de dispor de técnicos especialistas em pontos de função ao longo da execução contratual.

Parágrafo 3º – Métrica adotada ao ambiente de Sistemas de Informação.

1. No caso das demandas de Sistemas de Informação a serem atendidas nesta contratação, seja pela complexidade e criticidade dos sistemas a serem desenvolvidos ou mantidos, pela segurança que os envolve e pela variedade de atividades que podem ser demandadas, optou-se pela utilização da métrica de Unidade de Serviço Técnico em Engenharia de Software (USTE). Assim, os serviços a serem executados serão demandados por meio de Ordens de Serviço com remuneração em USTe, sendo prestados nas dependências da CONTRATANTE ou da CONTRATADA, quando a critério da CONTRATANTE, em comum acordo com a CONTRATADA.

Parágrafo 4º – Métrica adotada ao ambiente de Infraestrutura Tecnológica e Dados

1. No caso das demandas em infraestrutura tecnológica, bancos de dados, administração de dados, Business Intelligence (BI), Data Analytics, Big Data, suporte técnico a usuários e incidentes, monitoramento de serviços de TIC, execução/operação de processamentos, instalação e manutenção de computadores e periféricos, instalação e manutenção de redes lógicas de dados, gerenciamento de links de dados e telefonia fixa, móvel e VoIP a serem atendidas nesta contratação, optou-se pela utilização da métrica de Unidades de Serviço Técnico em Infraestrutura Tecnológica (USTi). Assim, os serviços a serem executados serão demandados por meio de Ordens de Serviço com remuneração por USTi, sendo prestados nas dependências da CONTRATANTE ou da CONTRATADA, quando a critério da CONTRATANTE, em comum acordo com a CONTRATADA.

Parágrafo 5º – Local e horário de prestação dos serviços

1. Todos os serviços serão prestados nas dependências da CONTRATANTE, podendo eventualmente ser realizados nas dependências da CONTRATADA, 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 Contrato.

2. A CONTRATANTE se responsabilizará, para os serviços executados nas dependências dela, pela disponibilidade da infraestrutura necessária para a execução dos serviços, como, por exemplo, as instalações físicas do ambiente, os equipamentos necessários e licenças das ferramentas. Caso a CONTRATADA deseje utilizar equipamentos ou ferramentas diferentes daqueles disponibilizados pela CONTRATANTE, somente poderá fazê-lo após aceitação por parte da Superintendência de Tecnologia da Informação da Economia, arcando com as respectivas despesas e comprovação da regularidade destes.

3. A prestação de serviço pela CONTRATADA deverá ocorrer, via de regra, em dias úteis e em horário a ser estabelecido pela CONTRATANTE, que comumente observará o horário comercial. Porém, a critério da CONTRATANTE e em comum acordo com a CONTRATADA, poderá ser alterado.

4. No caso das demandas relacionadas à Central de Serviços para atendimento de 1º nível e suporte técnico a usuários e incidentes, monitoramento de serviços de TIC e execução/operação de processamentos, alguns serviços serão prestados 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano.

5. 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, manutenções programadas, aumentos de demandas, antecipações de prazos de entrega, implementações de rotinas que necessitem de paralisação dos serviços, depurações de erros críticos, entre outros.

6. 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 executadas fora do horário comercial, bem como serem planejadas a fim de causarem o menor impacto possível.

7. A CONTRATADA deverá disponibilizar profissional que terá a função de gerenciar as demandas de serviços fora do horário comercial, em finais de semana e em feriados. Tal profissional será o ponto de contato da Central de Serviços, das equipes de monitoramento e execução/operação de processamentos, ou ainda de servidores da Economia, em casos de necessidades de acionamentos de incidentes ou demandas.

8. O profissional disponibilizado pela CONTRATADA para gerenciar as demandas de serviços fora do horário comercial, deverá estar disponível para comunicação fora do horário de atendimento presencial, podendo ser acionado, ainda que remotamente, sem custo adicional para a CONTRATANTE, para receber determinações ou tratar questões, incidentes e problemas que sejam inadiáveis, a critério da CONTRATANTE.

## CLÁUSULA TERCEIRA – DOS REQUISITOS GERAIS E ESPECÍFICOS DA CONTRATAÇÃO

Parágrafo 1º – Requisitos Gerais

1. A CONTRATADA deve observar o cumprimento de todas as leis e normas aplicáveis ao objeto da presente contratação, em especial atenção àquelas relacionadas ao pagamento das obrigações empresariais relacionadas à encargos fiscais, trabalhistas e previdenciários.

2. Nos termos da Lei Estadual nº 20.489, de 10 de junho de 2019, a CONTRATADA deverá desenvolver Programa de Integridade, que consiste num conjunto de “mecanismos e procedimentos internos de integridade, auditoria, controle e incentivo à denúncia de irregularidade e na aplicação efetiva de códigos de ética e de conduta, políticas e diretrizes com o objetivo de detectar e sanar desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados contra a administração pública do Estado de Goiás”.

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

4. Os primeiros 60 (sessenta) dias após a assinatura do Contrato serão considerados como período de adaptação e ajustes, durante os quais a CONTRATADA deverá proceder a todos os ajustes que se mostrarem necessários no dimensionamento e qualificação das equipes, adequação de processos internos e outras transições necessárias, de modo a assegurar a execução satisfatória dos serviços.

5. A CONTRATADA deverá prestar a GARANTIA TÉCNICA dos serviços entregues durante todo o período de vigência do Contrato (incluindo as eventuais prorrogações contratuais) e adicionalmente, durante 90 (noventa) dias após o encerramento do Contrato. O prazo será contado a partir do aceite definitivo do produto, o que engloba todos os seus entregáveis. O atendimento de demandas de GARANTIA TÉCNICA não é remunerável.

Parágrafo 2º – Requisitos de Sistemas de Informação

1. As atividades relativas à Sistemas de Informação consistem na prestação de serviços de concepção, análise, projeto, desenvolvimento e sustentação de soluções

tecnológicas para a informatização de processos de trabalho e rotinas das diversas áreas de negócio da AGR; e são realizadas no âmbito da Gerência de Desenvolvimento de Sistemas da Superintendência de Tecnologia da Informação - GEDES/STI.

2. A CONTRATADA, ao executar as atividades sob sua responsabilidade, deverá se norteiar e apoiar no Processo de Desenvolvimento de Soluções de TI (PDSTI - Anexo I-E do Termo de Referência) e nas tecnologias das Arquiteturas de Referência previstas no Ambiente Tecnológico da CONTRATANTE, com a aplicação de metodologias ágeis - SCRUM, XP, Kanban, Lean ou qualquer metodologia similar que empregue princípios do Manifesto Ágil para Desenvolvimento de Software - e suas boas práticas, tais como a entrega frequente de software funcional na escala de semanas, comunicação diária entre o time de desenvolvimento e colaboradores das áreas de negócio ou responsáveis pelos softwares, demonstrando assim colaboração com o cliente; times de desenvolvimento auto organizáveis que implementem a melhoria contínua do PDSTI - GEDES/STI.

3. O Processo de Desenvolvimento de Soluções de TI (PDSTI) abrange as atividades que vão desde a abordagem inicial junto aos usuários gestores; a identificação, a análise e o projeto da melhor solução técnica para atender às demandas; a codificação da solução de TI com o uso de padrões, técnicas e linguagens de programação específicas; a realização dos testes de validação; a liberação da solução de TI para a homologação dos usuários solicitantes e posteriormente sua implantação em produção; até a sustentação da solução de TI em todo o seu ciclo de vida, por meio de manutenções corretivas, evolutivas, adaptativas ou perfectivas.

4. Para a execução das demandas de TI, relativas à Sistemas de Informação, a CONTRATADA deverá ser norteada pelo PDSTI (Anexo I-E do Termo de Referência).

Parágrafo 3º – Requisitos de Infraestrutura Tecnológica e Dados

1. As atividades relativas à Infraestrutura Tecnológica e Dados consistem na prestação de serviços de instalação, configuração e manutenção de ambientes de Sistemas Operacionais e Servidores de Middleware; Sistemas Gerenciadores de Bancos de Dados, Data Warehouse e Big Data; Redes de Computadores; suporte técnico a usuários e incidentes; monitoramento de serviços de TIC; execução/operação de processamentos; instalação e manutenção de computadores e periféricos; instalação e manutenção de redes lógicas de dados; gerenciamento de links de dados e telefonia fixa, móvel e VoIP; gestão de Segurança da Informação da AGR; e são realizadas principalmente no âmbito da Gerência de Suporte Técnico da Superintendência de Tecnologia da Informação - GESUT/STI.

2. A CONTRATADA, para a prestação de serviços de suporte técnico remoto e presencial, deverá executar processos de gerenciamento de incidentes, cumprimento de requisições e gerenciamento de problemas relacionados à TIC, através do fornecimento de ponto único de contato aos usuários dos serviços da CONTRATANTE; devendo coordenar o atendimento aos usuários, com a gestão da equipe, distribuição de tarefas, elaboração de relatórios gerenciais e garantia da melhoria constante dos processos inerentes a sua área de atuação.

3. Para os serviços de manutenção e suporte a bancos de dados, a CONTRATADA deverá executar os processos de gerenciamento de nível de serviço, gerenciamento de capacidade, gerenciamento de disponibilidade, gerenciamento de mudanças, gerenciamento de problemas e gerenciamento de configuração relativos à manutenção dos bancos de dados, configuração de serviços, incluindo a sustentação, suporte, manutenção, administração, planejamento de melhorias e atualização dos sistemas de gerenciamento de banco de dados existentes nas diversas plataformas da Economia e das bases de dados Big Data e Data Warehouse.

4. A CONTRATADA, para a prestação dos serviços de suporte à administração de dados e governança de dados, deverá criar modelos de dados para os projetos da AGR; elaborar projetos físico e lógico de banco de dados; manter documentação atualizada com a linhagem dos dados; realizar análises/consultorias técnicas a outras áreas da AGR, em assuntos relacionados a modelagem de dados e governança; definir políticas para modelagem de estruturas lógicas de banco de dados, elaboração de dicionários de dados, normalização de padrões e análise de demandas relativas à inclusão, alteração e exclusão de dados e estruturas lógicas de dados; utilizar políticas, processos e tecnologias, que visam estruturar e administrar os ativos de informação; utilizar processo contínuo de monitoramento, aprimoramento e distribuição de dados de forma a possibilitar ao negócio trabalhar com dados limpos, consistentes, íntegros, acessíveis e relevantes ao contexto de negócio.

5. Em relação aos serviços de suporte a servidores de middleware, a CONTRATADA deverá executar processos de gerenciamento de nível de serviço, gerenciamento de capacidade, gerenciamento de disponibilidade, gerenciamento de mudanças, gerenciamento de problemas e gerenciamento de configuração, incluindo a sustentação, suporte, manutenção, administração, planejamento de melhorias e atualização dos servidores de middleware existentes no ambiente tecnológico da Economia.

6. A CONTRATADA deverá executar serviços de sustentação, suporte, manutenção, administração, planejamento de melhorias e atualização dos ativos de rede e das plataformas e soluções de comunicação unificada, de softwares de colaboração (Groupware), de armazenamento de dados em rede SAN (Storage Area Network), existentes no ambiente tecnológico da Economia; devendo coordenar a execução dos serviços de sustentação e suporte a redes de computadores.

7. A CONTRATADA deverá gerenciar a segurança da informação e executar os serviços de sustentação, suporte, manutenção, administração, planejamento de melhorias e atualização das soluções referentes aos ambientes de segurança perimetral, segurança de redes e aspectos estratégicos de segurança da informação existentes no ambiente tecnológico da Economia; prestar serviços de suporte técnico de 3º nível relacionado à segurança da informação no ambiente de TIC da AGR, com serviços e sistemas através da avaliação contínua, resposta a incidentes, aplicação de testes de vulnerabilidades e controle operacional de acessos, bem como auxiliar, analisar e viabilizar a construção de Instruções Normativas, Políticas de Segurança de Informação e outras que se fizerem necessárias de acordo com a evolução tecnológica e promovam segurança ao ambiente computacional da Economia.

8. A CONTRATADA deverá também prestar manutenção na infraestrutura segura de rede, compreendendo os serviços e atividades inerentes à segurança do ambiente computacional (hardware e software) da Economia, no que diz respeito à sua segurança da infraestrutura de rede corporativa (física e lógica), servidores e estações de trabalho, administração de rede e segurança física e lógica, em ambientes operacionais, gerenciamento de identidades, protocolos de comunicação e conexão, serviços de proxy e antivírus, rede independente de armazenamento de dados do tipo SAN, NAS, VTL e unidades robóticas de backup com uso de ferramenta profissional corporativa.

9. A CONTRATADA deverá prestar serviços de suporte técnico de 3º nível na execução dos processos de gerenciamento de nível de serviço, gerenciamento de capacidade, gerenciamento de disponibilidade, gerenciamento de mudanças, gerenciamento de problemas e gerenciamento de configuração, relativos a administração da rede corporativa Windows Server, Virtualização Hyper-V, Virtualização VMware, Unix/Linux, Storage (SAN) e Backup.

10. Em relação a serviços de manutenção e suporte à ambiente de Big Data, a CONTRATADA deverá executar serviços especializados na criação e manutenção de arquitetura de solução de Big Data que contemplem um plano para integrar, centralizar, proteger e manter esses dados; atender aos requisitos relacionados ao armazenamento e a recuperação de informação, em ambiente de Big Data, definindo os melhores ambientes, ferramentas e estratégias para atender esses requisitos, levando em consideração o ambiente e as ferramentas disponíveis; implementar projetos ou atividades que sejam parte de outros projetos, e/ou visem correção de projetos/processos já implementados, relacionados a dados armazenados ou que venham a ser armazenados em ambiente de Big Data; implementar processos de coleta de dados/informação de fontes diversas, assim como transformações necessárias, de forma automática ou não, visando disponibilizar os dados no ambiente de Big Data; implementar processos de manutenção dos dados armazenados no ambiente de Big Data, assim como correções e outros processos de transformação; dentre outros.

11. A CONTRATADA deverá executar serviços de sustentação, suporte, manutenção, administração, planejamento de melhorias e atualização de soluções de monitoração e gerência lógica de componentes da infraestrutura e serviços de TIC; realizar monitoramento constante dos ativos de TIC em geral que suportem os processos da Economia, gerando uma base histórica de monitoramento destes. Para realizar monitoramento e gerenciamento da infraestrutura, a CONTRATADA deverá utilizar solução integrada definida pela CONTRATANTE, que garanta o acompanhamento constante do funcionamento dos serviços e aplicativos em operação, dos recursos de rede e dos ativos de TI, permitindo a detecção rápida de problemas, a determinação de ações corretivas e a mensuração da disponibilidade com vistas à remuneração do serviço e aplicação de eventuais penalidades.

12. A CONTRATADA deverá implementar projetos ou atividades que sejam parte de outros projetos e/ou visem correção de projetos/processos já implementados, relacionados a dados armazenados ou que venham a ser armazenados em ambiente de Data Warehouse, utilizando ferramentas adotadas no órgão e seguindo metodologia de desenvolvimento de Business Intelligence (BI) em vigor no órgão; implementar processos de coleta de dados/informações de fontes diversas, assim como transformações necessárias, de forma automática ou não, visando disponibilizar os dados no ambiente Data Warehouse; implementar processos de manutenção dos dados armazenados no ambiente Data Warehouse, assim como correções e outros processos de transformação; suporte técnico a usuários e incidentes; monitoramento de serviços de TIC; execução/operação de processamentos; instalação e manutenção de computadores e periféricos; instalação e manutenção de redes lógicas de dados; gerenciamento de links de dados e telefonia fixa, móvel e VoIP; dentre outros.

13. Para a execução dos serviços de TIC, a CONTRATADA deverá atender aos seguintes requisitos de negócio (sem se limitar a): Manutenção dos elementos básicos de infraestrutura, informação e serviços de TIC que dão suporte às atividades computacionais dos usuários, de operação de sistemas, serviços de rede e produtos de apoio; Operação, monitoramento, suporte e manutenção de equipamentos de telefonia fixa, móvel e VoIP; Atendimentos de 2º nível relativos às atividades de instalação e manutenção de equipamentos, telefonia, redes WAN e operação e execução de processamentos; Garantia dos serviços de apoio às equipes de gestão de infraestrutura de TIC, no monitoramento dos sistemas, serviços, redes de dados e na execução de rotinas de grande porte; Melhoraria do tempo de restauração dos serviços de TIC com o mínimo de impacto nos processos de negócios da AGR, aumentando o grau de satisfação dos usuários; Garantia da realização de backups dos bancos de dados do sistema de tarifação e gravação telefônicos e dos arquivos de configuração dos equipamentos de Telecomunicações, de acordo com a política de backup estabelecidas pela CONTRATANTE.

Parágrafo 4º – Requisitos de Experiência Profissional e Formação da Equipe

1. A definição da composição e dos perfis dos profissionais de referência das equipes da CONTRATADA que executarão os serviços da presente contratação deverá ser de acordo com o PERFIL E QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL mínimos recomendados pela CONTRATANTE no Anexo I-D do Termo de Referência.
2. O dimensionamento da(s) equipe(s) técnica(s) necessária(s) à correta execução dos serviços é inteira de responsabilidade da CONTRATADA, desde que atendidas as exigências definidas neste Contrato e de modo a garantir o atendimento aos requisitos de qualidade, disponibilidade e atendimento aos níveis mínimos de serviço.
3. A CONTRATADA deverá utilizar profissionais devidamente capacitados e habilitados para a realização dos serviços especificados neste Contrato, impondo-lhes rigoroso padrão de qualidade, segurança e eficiência.
4. O atendimento aos requisitos de qualificação técnica dos profissionais deve ser comprovado por meio de curriculum vitae que deverá ser obrigatoriamente acompanhado de cópia(s) da seguinte documentação:
  - i. Diploma(s) e certificado(s);
  - ii. Se experiência como autônomo/consultor: apresentar contrato de prestação de serviços e declaração/certidão do antigo tomador do serviço contendo a descrição das atividades desenvolvidas e o respectivo período de exercício;
  - iii. Se experiência como pessoa jurídica: apresentar contrato social, contrato de prestação de serviços, RAIS do período sem empregados vinculados e declaração/certidão do antigo tomador do serviço contendo a descrição das atividades desenvolvidas e o respectivo período de exercício; e
  - iv. Se experiência sob regime da CLT: apresentar CTPS, com declaração/certidão do antigo empregador contendo a descrição das atividades desenvolvidas e o respectivo período de exercício.
5. Não serão considerados para fins de comprovação da qualificação técnica estágios de aprendizagem e relação de sociedade com empresa. Em caso de impossibilidade de comprovação de experiência profissional contendo a descrição das atividades desenvolvidas à época (através de declaração ou certidão do antigo tomador do serviço), desde que excepcionalmente e motivadamente, o profissional deverá listar/detalhar em seu currículo as atividades e assiná-lo de próprio punho, entregar à CONTRATADA, que deverá atestar a experiência do profissional, se responsabilizando pelas informações do currículo e assinando-o em conjunto com o profissional.
6. A não comprovação da qualificação dos profissionais da CONTRATADA diretamente envolvidos na prestação dos serviços junto à CONTRATANTE nos prazos previstos neste Contrato pode caracterizar, salvo motivo de força maior, inexecução parcial do Contrato ensejando a adoção das medidas de gestão contratual cabíveis, quando for o caso.
7. Nos casos em que ficar constatado o descumprimento das obrigações relativas à execução dos serviços, no quesito Qualificação Profissional, a CONTRATADA deverá realizar a substituição dos empregados alocados, no prazo fixado pelo Gestor do Contrato.
8. As substituições estarão sujeitas aos mesmos requisitos de qualificação técnica para o respectivo perfil profissional, cuja comprovação de atendimento dar-se-á igualmente da mesma forma acima detalhada. Caso não haja reposição do profissional dentro dos prazos estipulados a CONTRATADA poderá ser submetida às sanções contratuais previstas.
9. Será de responsabilidade da CONTRATADA a contínua reciclagem e aprimoramento do conhecimento dos seus técnicos, de modo a capacitá-los a atender as demandas atuais e futuras da CONTRATANTE, bem como às atualizações tecnológicas e/ou produtos que vierem a ser implementados durante a vigência contratual - além das qualificações técnicas mínimas já previstas, correndo por sua conta todas as despesas de locomoção, diárias, passagens e demais despesas correlatas, sem quaisquer ônus para a CONTRATANTE.

#### CLÁUSULA QUARTA – DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS

Parágrafo 1º – Uma vez que o Contrato será remunerado pela Unidade de Serviço Técnico (UST), os serviços, produtos ou artefatos estabelecidos no CATÁLOGO DE SERVIÇOS (Anexo I-A do Termo de Referência) foram valorados considerando critérios como estimativas de esforços, complexidades e perfis profissionais necessários à sua execução, garantindo, assim, uma remuneração adequada aos serviços prestados.

Parágrafo 2º – Composição do CATÁLOGO DE SERVIÇOS (Anexo I-A do Termo de Referência)

##### 1. Serviço

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

##### 2. Complexidade

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

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

2.3. Para a composição da metodologia, foram elaborados grupos de Requisitos Não Funcionais, com seus respectivos cenários e pontuações relacionados às diferentes características das soluções tecnológicas, conforme Anexo I-B do Termo de Referência - NÍVEIS DE COMPLEXIDADE. Para cada cenário, a pontuação atribuída baseou-se na sua relevância no contexto geral da complexidade do ambiente tecnológico da Economia.

2.4. Em relação ao Item 01, os Requisitos Não Funcionais foram categorizados em um único grupo, tendo em vista a singularidade dos serviços de desenvolvimento de sistemas de informação. Para o Item 02, devido à diversidade dos serviços relacionados a infraestrutura, os mesmos foram categorizados em 04 (quatro) grupos, associados a seus respectivos Requisitos Não Funcionais.

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

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

##### 3. Escopo

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

##### 4. Horas Efetivamente Trabalhadas (HET) - Valor Máximo

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

4.2. Para o Item 01, os valores foram obtidos por meio de uma análise que considerou dados históricos de esforços gastos em atividades semelhantes executadas em outros contratos da Economia e metodologia de estimativa de esforços de desenvolvimento de sistemas em uso na AGR.

4.3. Esta metodologia considera, dentre outros fatores, quantificação de elementos como números de páginas web, baches/jobs, tabelas de bancos de dados, interfaces de integração a sistemas externos, bem como percentuais definidos para cada etapa do ciclo de desenvolvimento, tais como: análise, projeto, codificação, testes e implantação (Fonte: ASHMORE, Derek C. The Java EE Architect's Handbook).

4.4. Para o Item 02, os valores foram obtidos por meio de uma análise que considerou dados históricos de esforços gastos em atividades semelhantes que já são praticadas e executadas em outros contratos da AGR.

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

##### 5. Entregáveis

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

##### 6. Perfis Exigidos

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

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

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

6.4. São vedadas as execuções de serviços por Perfis com qualificação ou senioridade inferiores àqueles definidos no CATÁLOGO DE SERVIÇOS (Anexo I do Termo de Referência).

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

#### 7. Grupo de Serviços

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

#### 8. Atividades Desempenhadas

8.1 Conjunto mínimo de atividades a serem realizadas pela CONTRATADA na execução dos serviços. Estes conjuntos não são exaustivos, cabendo à CONTRATADA executar quaisquer outras atividades necessárias à plena e eficiente execução dos serviços elencados no Catálogo, visando a entrega de produtos com qualidade.

Parágrafo 3º – Devido à constante mudança tecnológica e à diversidade de serviços de TI existentes, o rol das atividades descritas no Catálogo não é exaustivo. Nos casos em que o Catálogo não ofereça estimativa que possa ser utilizada na medição de esforço requerido por determinado projeto, a CONTRATANTE e a CONTRATADA buscarão o consenso, utilizando os seguintes critérios, sucessivamente:

i. Analogia com outros itens do Catálogo;

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

### CLÁUSULA QUINTA – DOS DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

Parágrafo 1º – Além das obrigações contidas no Edital e seus anexos, e neste Contrato, cabe à CONTRATANTE:

1. Nomear Gestores e Fiscais do Contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos Contratos;
2. Receber o objeto fornecido pela CONTRATADA que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;
3. Efetuar conferência minuciosa dos serviços entregues, aprovando-os se for o caso;
4. Rejeitar os serviços que não atendam aos requisitos constantes das especificações contidas neste Contrato;
5. Atestar as notas fiscais para fins de pagamento - por intermédio do Gestor do Contrato -, comprovada a correta prestação dos serviços, com base nas informações prestadas pelos Fiscais;
6. Notificar a CONTRATADA, por meio de ofício, e-mail ou sistema de controle de ocorrências, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas na execução do serviço, para que sejam adotadas as medidas corretivas cabíveis, fixando prazos para a sua correção;
7. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento dos serviços contratados;
8. Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento das Soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação por parte da CONTRATADA, com base em informações de mercado, quando aplicável;
9. Prestar à CONTRATADA, em tempo hábil, as informações eventualmente necessárias à execução do serviço;
10. Emitir, por intermédio da solução computacional de apoio à execução dos serviços, as correspondentes Ordens de Serviço (OS), contendo todas as informações necessárias para a prestação do serviço, objeto do presente Contrato;
11. Acompanhar, controlar e avaliar a prestação de serviço, por intermédio do Gestor e Fiscais do Contrato, especialmente quanto aos aspectos quantitativos e qualitativos, de acordo com os padrões de qualidade definidos;
12. Garantir os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais à CONTRATANTE das Soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação sobre os diversos produtos concebidos, projetados e executados, concluídos ou não, ao longo do Contrato, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, scripts, modelos de dados e bases de dados e quaisquer outros artefatos;
13. Permitir, sob supervisão, que os funcionários da empresa CONTRATADA, desde que devidamente identificados e incluídos na relação de técnicos autorizados, tenham acesso às dependências da CONTRATANTE, onde os serviços serão prestados, respeitando as normas que disciplinam a segurança da informação, o sigilo e o patrimônio;
14. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis;
15. Efetuar o pagamento devido à CONTRATADA pela execução dos serviços, no prazo e condições estabelecidos no presente Contrato, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências previstas.

### CLÁUSULA SEXTA – DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

Parágrafo 1º – Todos os encargos decorrentes da execução deste contrato, tais como: obrigações civis, trabalhistas, fiscais, previdenciárias ou quaisquer outras, serão de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA.

Parágrafo 2º – A CONTRATADA se obriga a cumprir os termos previstos no presente contrato e a responder todas as consultas feitas pela CONTRATANTE no que se refere ao atendimento do objeto.

Parágrafo 3º – A CONTRATADA ficará sujeita as cláusulas contratuais estabelecidas neste contrato.

Parágrafo 4º – A CONTRATADA ficará sujeita, nos casos omissos, às normas da Lei Federal nº 8.666/93 e suas alterações posteriores.

Parágrafo 5º – Como condição para a celebração do contrato, a CONTRATADA deverá manter as condições de habilitação.

Parágrafo 6º – A CONTRATADA obriga-se a atender ao objeto deste contrato de acordo com as especificações e critérios estabelecidos no Edital de Licitação e seu Termo de Referência, Anexo I e ainda:

1. Disponibilizar solução computacional de apoio à execução dos serviços conforme requisitos estabelecidos neste Contrato;
2. Indicar e manter Preposto 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;
3. Responsabilizar, por intermédio de Preposto, pela gestão dos funcionários da empresa que estejam prestando os serviços objeto deste Contrato;
4. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências do Gestor e Fiscais do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
5. Executar fielmente os serviços contratados de acordo com as exigências deste Contrato, do Termo de Referência, do Edital e dos seus Anexos;
6. Responsabilizar-se e reparar quaisquer danos diretamente causados à CONTRATANTE ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual. O valor do dano, após processo apurativo de responsabilidade, no qual será garantido o contraditório e a ampla defesa, poderá ser descontado do primeiro pagamento subsequente à finalização do processo;
7. Propiciar todos os meios e facilidades necessárias à fiscalização pela CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar os serviços, total ou parcialmente, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;
8. Quando especificada, manter, durante a execução do Contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento dos serviços contratados;
9. Manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento dos Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação durante a execução do Contrato;
10. Fornecer, sempre que solicitado, amostra para realização de Prova de Conceito para fins de comprovação de atendimento das especificações técnicas;
11. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais à CONTRATANTE das Soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação sobre os diversos produtos concebidos, projetados e executados, concluídos ou não, ao longo do Contrato, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, scripts, modelos de

dados e bases de dados, não podendo fazer a utilização total ou parcial de qualquer produto sem a prévia autorização da CONTRATANTE, sendo o não cumprimento dessa cláusula sujeito a sanções previstas neste Contrato;

12. Acatar, no prazo estabelecido na notificação feita pelo Gestor do Contrato, as instruções, sugestões, observações e decisões que emanem da CONTRATANTE, corrigindo as deficiências apontadas quanto ao cumprimento das cláusulas contratuais, devendo, ainda, observar as normas de segurança estabelecidas pela CONTRATANTE;
13. Apresentar a relação de profissionais que atuarão na execução dos serviços, para fins de acesso às dependências da CONTRATANTE, antes do início da execução das Ordens de Serviço;
14. Substituir, em até 05 (cinco) dias úteis após notificação por parte da CONTRATANTE, sob risco de penalização, os seus funcionários que:
  - 14.1 Apresentarem comportamentos incompatíveis com as normas internas da CONTRATANTE;
  - 14.2 Não executarem os serviços dentro das exigências previstas neste Contrato, desde que notificada pela CONTRATANTE.
15. A simples substituição de funcionários não isenta a CONTRATADA das penalidades cabíveis e de reparação do dano causado à Administração;
16. Cumprir os prazos contratuais e os determinados nas Ordens de Serviço, nos planejamentos dos projetos e em outros mecanismos de comunicação contratual;
17. Manter, durante toda a execução do Contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
18. Obedecer a todas as normas, padrões, metodologias, processos e procedimentos de Tecnologia da Informação e Comunicação da CONTRATANTE, definidos pela Superintendência de Tecnologia da Informação;
19. Manter organizados e disponíveis à CONTRATANTE, durante a vigência do Contrato, todos os documentos (artefatos, Ordens de Serviço, comprovações de habilitação técnica de profissionais, produtos e outros elementos), base de dados e cópias de segurança pertinentes ao objeto contratual;
20. Prestar todos os esclarecimentos técnicos e administrativos que lhe forem solicitados pela CONTRATANTE, relacionados à prestação dos serviços;
21. Não divulgar nem permitir a divulgação, sob qualquer hipótese, das informações a que venha a ter acesso em decorrência dos serviços realizados, sob pena de responsabilidade civil e/ou criminal;
22. Zelar pelo patrimônio da CONTRATANTE e usar de forma racional os materiais disponíveis para a execução do Contrato;
23. Responsabilizar-se pela solicitação de acesso aos funcionários aos sistemas e serviços da CONTRATANTE, necessários à prestação dos serviços, bem como pelos seus respectivos descredenciamentos quando necessários;
24. Assumir, plena e exclusivamente, todos os riscos provenientes da execução do objeto contratual, não assumindo a CONTRATANTE, em hipótese alguma, responsabilidades subsidiariamente;
25. Propiciar a transferência contínua de conhecimento aos servidores da CONTRATANTE durante toda a execução contratual;
26. A critério da CONTRATANTE, apresentar, após o recebimento da Ordem de Serviço e previamente à execução dos serviços, o curriculum vitae, com os respectivos documentos comprobatórios das informações ali declaradas, de todos os profissionais indicados para a execução das atividades previstas na Ordem de Serviço, para verificação e aprovação, por parte da CONTRATANTE, do atendimento aos perfis profissionais necessários à execução dos serviços;
27. Manter sua equipe qualificada para cumprir as atividades previstas nas Ordens de Serviço, sem que isso implique acréscimo ao seu valor;
28. Sempre que houver atualização tecnológica ou metodológica em que os técnicos envolvidos necessitem do novo conhecimento, a CONTRATANTE notificará a CONTRATADA da necessidade de capacitação de sua equipe ou de sua substituição por outra já capacitada, sem ônus para a CONTRATANTE. Neste caso, a CONTRATADA deverá ter seus técnicos capacitados ou substituídos no prazo máximo de 60 (sessenta) dias corridos, contados da data da notificação;
29. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação trabalhista, assim como na legislação específica de acidentes do trabalho, quando forem vítimas os seus profissionais no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que a ocorrência se dê nas dependências da CONTRATANTE;
30. Comunicar por escrito qualquer anormalidade, prestando à CONTRATANTE os esclarecimentos julgados necessários;
31. Observar as obrigações elencadas e outras firmadas em Contrato ou existentes em normas internas da CONTRATANTE; caso contrário, ficará sujeita às penalidades e sanções administrativas descritas neste Contrato;
32. A não comprovação do recolhimento do FGTS dos empregados e das contribuições sociais e previdenciárias, bem como o não pagamento de salário e benefícios associados, serão caracterizados como falta grave, o que poderá dar ensejo à rescisão contratual, sem prejuízo da aplicação de sanção pecuniária e da declaração de impedimento de licitar e firmar contratos com a Administração Pública, nos termos do art. 7º da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002;
- 33.. Observar o Código de Ética nos termos do Decreto nº 9.423/2019;
- 34.. Demais obrigações e responsabilidades previstas pela Lei Federal 8.666/93 e demais legislações pertinentes.

## **CLÁUSULA SÉTIMA – FASES DE AMBIENTAÇÃO, ADAPTAÇÃO E EXECUÇÃO ASSISTIDA**

Parágrafo 1º – Fase de Ambientação e Diagnóstico

1. A fase de Ambientação e Diagnóstico compreende o período em que a CONTRATADA, com suporte da CONTRATANTE, realizará análise e conhecimento dos processos de trabalho, com aprofundamento nos conhecimentos sobre o ambiente computacional e sua dinâmica, procedimentos, diretrizes, políticas, normas, planos e programas, dentre outros que deverão ser considerados na execução contratual.
2. Esta fase será composta de uma Ordem de Serviço (OS) com essa finalidade e com duração definida em acordo entre as partes, observando a duração máxima de 30 (trinta) dias, sem ônus para a CONTRATANTE.
3. Caso a CONTRATADA não inicie as atividades previstas na fase de Ambientação e Diagnóstico em até 30 (trinta) dias após a assinatura do Contrato, configurará inexecução total do mesmo, sujeitando a CONTRATADA às sanções previstas no Contrato.
4. Até o 5º (quinto) dia útil após o início da vigência do Contrato, a CONTRATADA deverá indicar, por meio de seu Representante Legal, profissional para atuar como Preposto, que poderá desempenhar a função de gerente de demandas da CONTRATADA.

Parágrafo 2º – Fase de Execução Assistida

1. Período de 60 (sessenta) dias após a fase de Ambientação e Diagnóstico em que a CONTRATADA, com suporte da CONTRATANTE, realizará a execução dos Serviços Técnicos, de acordo com a necessidade, mediante Ordens de Serviço.

Parágrafo 3º – Fase de Execução Continuada

1. Período posterior à fase de Execução Assistida em que a CONTRATADA executará, integralmente e mediante Ordens de Serviço, os Serviços Técnicos previstos e necessários ao cumprimento do objeto do Contrato.

## **CLÁUSULA OITAVA – DA SOLUÇÃO COMPUTACIONAL DE APOIO À EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

Parágrafo 1º – A Solução Computacional de Apoio à Execução dos Serviços a ser disponibilizada pela CONTRATADA deve ser capaz de promover a atuação conjunta e colaborativa entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA.

Parágrafo 2º – A Solução Computacional de Apoio à Execução dos Serviços deverá, a critério da CONTRATANTE, estar integrada à solução de controle de demandas de TIC, sem ônus para a CONTRATANTE.

Parágrafo 3º – A Solução Computacional de Apoio à Execução dos Serviços deverá conter as seguintes características gerais de operação:

1. Estar disponível 100% para acesso via web;
2. Possuir ambientes de acesso e de operação distintos, porém integrados para a CONTRATANTE e a CONTRATADA;
3. Possibilitar a comunicação entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE;
4. Ser capaz de utilizar dispositivos de alerta para informar os responsáveis pela execução das tarefas previstas nos processos sobre a necessidade de realizar determinadas ações;
5. Possibilitar o registro de Solicitações de Demanda, Planejamentos de Trabalho e Ordens de Serviço;
6. Permitir o cadastro de Ordens de Serviço baseado nas informações do CATÁLOGO DE SERVIÇOS, Anexo I-A do Termo de Referência;
7. Possibilitar o acompanhamento da evolução na execução da Ordem de Serviço registrada;

sendo que no caso de homologação parcial ou não homologação, o sistema deverá manter o registro das justificativas;

9. Possibilitar que a CONTRATADA informe periodicamente o avanço da execução da Ordem de Serviço até a sua finalização;

10. Possibilitar a apresentação e o controle das informações cadastradas no Acordo de Níveis de Serviço (ANS), para subsidiar a etapa de homologação da Ordem de Serviço, com a mensuração dos Níveis Mínimos de Serviço;

11. Permitir a parametrização de alertas (periodicidade, destinatário, mensagem) com vistas a notificar previamente as partes interessadas sobre ações que devem ser desenvolvidas.

Parágrafo 4º – Funcionalidades e características específicas relativas à Gestão do Contrato:

1. Permitir o cadastramento do Contrato;

2. Possibilitar a programação da execução do Contrato;

3. Possibilitar o cadastramento do quantitativo de UST do Contrato;

4. Permitir o controle das UST consumidas;

5. Permitir a visualização do saldo do Contrato, considerando, inclusive, as diferenças que possam existir entre as quantidades autorizadas e as efetivamente homologadas pelo Gestor do Contrato;

6. Permitir o cadastro de aditivos, mantendo todo o histórico do Contrato desde o seu cadastramento.

Parágrafo 5º – Relatórios operacionais, gerenciais e dashboards, contendo no mínimo:

1. Relação de todas as Ordens de Serviço recebidas pela CONTRATADA, com ou sem Planejamentos de Trabalho, apresentadas em um período;

2. Relação de todas as Ordens de Serviço abertas ou concluídas em um período;

3. Relação, por Ordem de Serviço, dos produtos gerados, das atividades realizadas, dos prazos previstos e realizados, bem como dos indicadores de avaliação utilizados pela CONTRATANTE com os respectivos resultados obtidos, informações gerenciais sobre as Ordens de Serviço em andamento, apontando a situação (não iniciada, iniciada, em homologação, bloqueada, etc.) e eventuais riscos relevantes de cada uma das Ordens de Serviço;

4. Dados consolidados sobre as Ordens de Serviço encerradas em um determinado período, apontando o volume de Ordens de Serviço atendidas ou canceladas, bem como o detalhamento sobre aceites, devoluções, atrasos e justificativas;

5. Os campos que comporão a estrutura dos relatórios poderão ser revistos de acordo com a necessidade e a critério da CONTRATANTE.

Parágrafo 6º – A base de dados da solução computacional deverá estar disponível para uso pela CONTRATANTE, atualizada e devidamente documentada.

Parágrafo 7º – A CONTRATANTE poderá, a seu critério e em qualquer tempo, substituir a solução computacional da CONTRATADA por solução própria, arcando com o ônus da migração para a nova solução.

## CLÁUSULA NONA – DO RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO

Parágrafo 1º – O serviço deverá ser prestado conforme disposto em Ordem de Serviço a ser emitida pela CONTRATANTE.

Parágrafo 2º – O recebimento, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, será realizado pelo Gestor e Fiscais do Contrato.

Parágrafo 3º – Ao final do ciclo mensal de prestação dos serviços, a CONTRATADA deverá apresentar aos Fiscais do Contrato o Relatório Mensal de Serviços provisório, em até 05 (cinco) dias úteis, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Contrato.

Parágrafo 4º – Os serviços mensais serão avaliados no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento do Relatório Mensal de Serviços provisório, pelos Fiscais do Contrato.

Parágrafo 5º – Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, os Fiscais do Contrato deverão 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 neste Contratos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à CONTRATADA, registrando em relatório a ser encaminhado ao Gestor do Contrato.

Parágrafo 6º – O Gestor do Contrato analisará os relatórios e toda documentação apresentada pelos Fiscais e, caso haja irregularidades que impeçam a Liquidação e o Pagamento da despesa, indicará as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções.

Parágrafo 7º – Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Contrato, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo Gestor e Fiscais do Contrato, à custa da CONTRATADA, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

Parágrafo 8º – Promovidas as correções necessárias na prestação dos serviços ou não havendo necessidade de corrigi-las, deverá o Gestor do Contrato validar e assinar o Relatório Mensal de Serviços definitivo, com base na documentação apresentada pelos Fiscais.

Parágrafo 9º – Após o recebimento definitivo dos serviços - aceitação do objeto -, o Gestor do Contrato comunicará a CONTRATADA para que emita a Nota Fiscal com o valor exato dimensionado pelos Fiscais do Contrato.

Parágrafo 10º – O recebimento definitivo não poderá ser superior a 90 (noventa) dias, salvo em casos excepcionais devidamente justificados.

Parágrafo 11º – A aceitação do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do Contrato.

## CLÁUSULA DÉCIMA – MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

Parágrafo 1º – O acompanhamento e a fiscalização da execução do Contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços, da alocação dos recursos necessários e dos produtos entregues em conformidade com o esperado e dentro do estabelecido em níveis mínimos de serviço.

Parágrafo 2º – O acompanhamento e a fiscalização da execução do Contrato devem ser realizados pelo Gestor e Fiscais do Contrato da CONTRATANTE, juntamente com o Representante Legal e o Preposto indicados pela CONTRATADA, conforme lista de exigências e responsabilidades, a seguir:

1. O Gestor do Contrato deverá:

1.1. Ser do quadro de servidores efetivos da CONTRATANTE;

1.2. Convocar e conduzir a reunião inicial com a CONTRATADA;

1.3. Encaminhar as demandas de serviço à CONTRATADA;

1.4. Verificar se as não conformidades são passíveis de correção;

1.5 Encaminhar as demandas de correção à CONTRATADA;

1.6. Informar à Autoridade Competente os casos de descumprimento contratual por parte da CONTRATADA, a fim de que avalie a necessidade de abertura de processo administrativo para aplicação de penalidades;

1.7. Rejeitar e enviar o lote de produtos aos Fiscais para procederem a devolução à CONTRATADA, caso as demandas corrigidas não se enquadrem dentro dos níveis mínimos de aceitação;

1.8. Validar e assinar o Relatório Mensal de Serviços definitivo a ser encaminhado ao Preposto da CONTRATADA, para fins de autorização de emissão da Nota Fiscal;

1.9. Atestar a Nota Fiscal a ser encaminhada para fins de pagamento, juntamente com os demais documentos de gestão do Contrato;

1.10. Elaborar pedidos de modificação contratual, devidamente justificados, indicando as condições que não mais atendem os quesitos de manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação e aquelas que estão em desacordo com as condições definidas à Gerência de Compras Governamentais para providências;

1.11. Manter histórico de gestão do Contrato;

1.12. Solicitar aditamento contratual, se necessário;

1.13. Verificar a regularidade fiscal, trabalhista e previdenciária da CONTRATADA;

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

2. O Fiscal do Contrato deverá:

2.1. Ter formação técnica ou superior em Tecnologia da Informação ou Telecomunicações ou pós-graduação nestas mesmas áreas, bem como ser do quadro de servidores efetivos da CONTRATANTE;

2.2. Participar da reunião inicial com a CONTRATADA;

- 2.3. Receber da CONTRATADA os itens especificados na Ordem de Serviço ou suas parcelas;
  - 2.4. Conferir o Relatório Mensal de Serviços provisório quando da entrega do objeto resultante de cada Ordem de Serviço;
  - 2.5. Realizar a avaliação da qualidade dos serviços prestados, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos, para verificar a existência de não conformidades;
  - 2.6. Identificar não conformidades para encaminhamento ao Gestor do Contrato.
3. O Representante Legal da CONTRATADA deverá:
- 3.1. Realizar a assinatura do Contrato, em nome da CONTRATADA;
  - 3.2. Designar e apresentar na reunião inicial Preposto para representá-la junto à CONTRATANTE, sem que isso implique acréscimo aos preços contratados, informando à CONTRATANTE o número de telefone e e-mail de contato do Preposto designado;
  - 3.3. Designar formalmente substituto para o Preposto em suas ausências e/ou impedimentos, informando por meio de ofício ou e-mail ao Gestor e aos Fiscais do Contrato.
4. O Preposto da CONTRATADA deverá:
- 4.1. Ter experiência comprovada, por meio de carteira de trabalho ou declaração emitida pela CONTRATADA, no acompanhamento de contrato firmado preferencialmente com a Administração Pública;
  - 4.2. Em decorrência da complexidade das atividades e da quantidade de profissionais a ser alocada pela CONTRATADA, comprovar experiência mínima de 05 (cinco) anos para o Preposto que acompanhará a prestação dos serviços, na execução de atividades compatíveis com as especificadas anteriormente. Adicionalmente, deverá possuir no mínimo 01 (uma) das seguintes certificações, válidas e vigentes ao longo de toda a execução contratual: PMP, ITIL e/ou COBIT; e treinamento na área de Licitações e Contratos Administrativos, com carga horária mínima de 24 (vinte e quatro) horas;
  - 4.3. Comprovar, ainda, por meio de atestado ou declaração emitida pela CONTRATANTE, já ter atuado na Gestão de Contrato com pelo menos 15 (quinze) profissionais prestando serviços simultaneamente;
  - 4.4. Participar da reunião inicial;
  - 4.5. Receber as Ordens de Serviço, os planejamentos de projetos, as autorizações para emissão de Nota Fiscal, os Relatórios Mensais de Serviços conferidos e solicitações dos Gestores do Contrato;
  - 4.6. Efetuar as correções descritas encaminhadas pelos Gestores do Contrato;
  - 4.7. Providenciar a emissão de Nota Fiscal para fins de cobrança e recebimento;
  - 4.8. Responder pela fiel execução do Contrato;
  - 4.9. Representar a CONTRATADA, sendo o responsável por acompanhar a execução do Contrato e atuar como interlocutor principal junto à CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;
  - 4.10. Receber e conferir, quanto aos prazos, completude e clareza, todas as solicitações de serviços e Ordens de Serviço;
  - 4.11. Alocar os profissionais necessários à execução das Ordens de Serviço, observando a qualificação mínima exigida na contratação;
  - 4.12. Acompanhar a realização das Ordens de Serviço e manter informados o Gestor e os Fiscais do Contrato, sempre que demandado, quanto à execução das atividades;
  - 4.13. Preparar os processos de faturamento, respondendo pela CONTRATADA quanto aos possíveis atrasos, às multas, às glosas, aos pedidos de repactuação, aos impostos e a outros elementos do faturamento;
  - 4.14. Distribuir as tarefas entre os membros da equipe da CONTRATADA, em consonância com as prioridades e planejamentos definidos pela CONTRATANTE;
  - 4.15. Participar, periodicamente, a critério da CONTRATANTE, de reuniões de acompanhamento das atividades referentes às Ordens de Serviço em execução;
  - 4.16. Realizar a gestão, no que cabe à CONTRATADA, dos aspectos administrativos e legais do Contrato;
  - 4.17. Promover constantemente a verificação da conformidade dos serviços, além da supervisão e do controle de pessoal alocado na prestação dos serviços, respondendo perante a CONTRATANTE por todos os atos e fatos gerados ou provocados por seus empregados na execução de suas atividades contratuais, cuidando inclusive do controle diário das quantidades de Unidades de Serviço Técnico (UST) demandadas e em execução;
  - 4.18. Deverá, a critério da CONTRATANTE, estar alocado 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, o Preposto deverá estar acessível e disponível.
- Parágrafo 3º – Eventuais irregularidades de caráter urgente deverão ser comunicadas por escrito ao Gestor de Contrato, com os esclarecimentos necessários e as informações sobre possíveis paralisações de serviços, além da apresentação de relatório técnico ou razões justificadoras a serem apreciadas e aceitas ou recusadas pelo servidor designado.
- Parágrafo 4º – A CONTRATANTE se reserva no direito de exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre os serviços.
- Parágrafo 5º – As decisões e providências sugeridas pela CONTRATADA ou julgadas imprescindíveis, que ultrapassarem a competência dos Gestores e Fiscais designados pela CONTRATANTE, deverão ser encaminhadas à autoridade superior para a adoção das medidas cabíveis.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA METODOLOGIA DE EXECUÇÃO E ACOMPANHAMENTO DO CONTRATO**

Parágrafo 1º – Os serviços serão demandados de acordo com a necessidade da CONTRATANTE, por meio de Ordens de Serviço (OS), as quais descreverão os serviços a serem executados com quantitativos estimados.

Parágrafo 2º – A Ordem de Serviço (OS) conterá, no mínimo, os seguintes elementos estabelecidos a seguir:

1. A definição e especificação dos serviços a serem realizados;
2. O volume de serviços solicitados, segundo as métricas definidas;
3. Os resultados ou produtos esperados;
4. O cronograma de realização dos serviços, incluídas todas as tarefas significativas e seus respectivos prazos;
5. Os custos da prestação do serviço, em UST, conforme CATÁLOGO DE SERVIÇOS (Anexo I-A do Termo de Referência);
6. A identificação dos responsáveis pela solicitação, pela avaliação da qualidade e pelo ateste dos serviços realizados, os quais não podem ter nenhum vínculo com a empresa CONTRATADA.

Parágrafo 3º – A CONTRATANTE emitirá Ordens de Serviço (OS) à CONTRATADA em Solução Computacional de Apoio à Execução dos Serviços a ser disponibilizada pela CONTRATADA, para que a mesma proceda à execução dos respectivos itens de serviços solicitados.

Parágrafo 4º – A Ordem de Serviço é o instrumento administrativo legal que autoriza a execução dos serviços e servirá de consulta base para fins de recebimento provisório, definitivo e faturamentos.

Parágrafo 5º – A CONTRATADA executará as demandas que forem registradas em Solução Computacional de Apoio à Execução dos Serviços, mediante aprovação e priorização das mesmas pelos gestores da CONTRATANTE.

Parágrafo 6º – Uma Ordem de Serviço só será válida após aprovada pelo Gestor e Fiscais do Contrato, todos designados pela CONTRATANTE, sendo demandadas diretamente à CONTRATADA em periodicidade a ser definida pela CONTRATANTE, com as quantidades previstas que poderão ser ajustadas ao final do período, conforme o serviço efetivamente realizado.

Parágrafo 7º – As Ordens de Serviço emitidas serão encaminhadas à CONTRATADA que, após o seu recebimento, terá no máximo 05 (cinco) dias úteis para alocar os recursos necessários à prestação dos serviços e iniciar as atividades previstas, resguardados os prazos de atendimento constantes neste Contrato.

1. Para Ordens de Serviço relacionadas a incidentes os prazos para início e conclusão da execução de serviços deverão respeitar os definidos no Acordo de Nível de Serviço (ANS) previsto neste Contrato.

Parágrafo 8º – Para fins de execução dos serviços do presente Contrato será classificado como PROJETO o conjunto de atividades a serem executadas com objetivos específicos, normalmente com a finalidade de se criar um produto, serviço ou resultado exclusivo; por meio de um esforço temporário, com prazos, data de início e fim conhecidos; comumente com a utilização de recursos limitados. Um projeto é capaz de organizar todas as etapas de execução de uma Solução de TI de forma racional e lógica e fazer com que sejam evitados retrabalhos, prejuízos financeiros e atrasos em suas entregas.

Parágrafo 9º – Os serviços classificados como PROJETOS, antes de serem demandados por meio de Ordem de Serviço, poderão ser precedidos de solicitação de demanda gerada em Solução Computacional de Apoio à Execução dos Serviços e planejamento. Essa solicitação deverá ser aprovada pelos Fiscais, autorizada pelo

Gestor do Contrato e encaminhada ao Preposto da CONTRATADA.

1. A partir do recebimento da solicitação de demanda, a CONTRATADA deverá, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, apresentar um planejamento de trabalho especificando todas as atividades, perfis profissionais e os quantitativos estimados em UST para atendimento da solicitação. O planejamento de trabalho deverá ser aprovado pelos Fiscais demandantes e autorizado pelos Gestores do Contrato.

2. As atividades propostas no planejamento de trabalho devem estar descritas no CATÁLOGO DE SERVIÇOS (Anexo I-A do Termo de Referência) da CONTRATANTE.

3. A CONTRATANTE deverá, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis a contar da data de sua apresentação pela CONTRATADA, manifestar-se formalmente quanto ao planejamento de trabalho, seja aprovando-o ou reprovando-o, com as devidas considerações. Poderá ainda, antes de aprová-lo ou reprová-lo, solicitar informações complementares ou propor pequenos ajustes para que ele melhor atenda ao objeto contratual e ao interesse público.

4. Caso a CONTRATANTE solicite mais informações ou pequenos ajustes no planejamento de trabalho, esses deverão ser apresentados pela CONTRATADA em até 02 (dois) dias úteis contados da data de solicitação, sendo admitida a prorrogação de prazo desde que justificada pela CONTRATADA antes do vencimento do prazo e aceita pela CONTRATANTE.

5. Caso os ajustes requeridos sejam derivados de mudança de escopo, de tecnologia ou de novas necessidades da CONTRATANTE que impliquem em modificações consideráveis no planejamento de trabalho apresentado, caberá à CONTRATADA requerer sua reedição por meio de nova solicitação de demanda.

6. Caso a CONTRATADA não concorde com as alterações propostas pela CONTRATANTE, haverá negociação, na qual as partes apresentarão suas considerações, fundamentando-se nos aspectos de qualificação e quantificação dos produtos/artefatos, na justa remuneração dos serviços e no interesse público.

7. Após as negociações e tratativas realizadas com a CONTRATADA, caso a CONTRATANTE não aprove o planejamento de trabalho, poderá rejeitá-lo, informando os motivos da reprovação.

Parágrafo 10º – Uma Ordem de Serviço somente é encerrada quando todas as atividades a ela associadas estiverem finalizadas ou, para aquelas não finalizadas, houver justificativa aceita pelos Fiscais para a sua não execução.

Parágrafo 11º – O encerramento da OS deverá ser acompanhado dos Relatórios de Serviços executados, contendo as demandas com suas respectivas situações, os itens do CATÁLOGO DE SERVIÇOS, as UST utilizadas, o detalhamento das atividades executadas, o relato dos problemas ocorridos durante a sua execução, bem como avaliação da qualidade dos serviços realizados e justificativas pelos Fiscais. Os Relatórios deverão ser disponibilizados diretamente na ferramenta de Solução Computacional de Apoio à Execução dos Serviços a ser disponibilizada pela CONTRATADA.

Parágrafo 12º – Ao final da execução dos serviços atividades, a quantidade de UST consumida será atualizada.

Parágrafo 13º – A CONTRATADA não poderá se recusar a realizar novo serviço associado a uma Ordem de Serviço em execução, salvo se o tempo para execução das atividades extrapolar o prazo de finalização da Ordem de Serviço.

Parágrafo 14º – O não cumprimento dos prazos determinados nos instrumentos de gestão desta contratação sujeitará a CONTRATADA às penalidades previstas neste Contrato.

Parágrafo 15º – No caso de necessidade de alteração ou suspensão da Ordem de Serviço após seu encaminhamento à CONTRATADA e antes do início de sua execução, a CONTRATANTE deverá cancelar a Ordem de Serviço, sem ônus para nenhuma das partes e, se for o caso, abrir uma nova, reiniciando assim a contagem do prazo máximo para o início da prestação dos serviços.

Parágrafo 16º – O atendimento parcial aos serviços previstos na Ordem de Serviço poderá ser aceito, a critério da CONTRATANTE, com pagamento referente apenas ao que foi devidamente entregue, sem prejuízo do disposto nos requisitos para recebimento definitivo e penalidades contratuais cabíveis.

Parágrafo 17º – Ordens de Serviço referentes a serviços classificados como PROJETOS poderão prever entregas parciais com o desembolso proporcional ao valor das UST realizadas e aprovadas, mediante aceite parcial por parte da CONTRATANTE e desde que o conjunto de entregáveis corresponda a uma parte utilizável do produto.

Parágrafo 18º – Após o início da execução de uma Ordem de Serviço, caso haja necessidade da CONTRATANTE alterar os termos estabelecidos, essa poderá ser encerrada ou complementada por meio de emissão de uma solicitação de mudança de serviço.

1. Caso seja emitida uma solicitação de mudança de serviço, o prazo para alocação dos recursos necessários à execução de novos serviços solicitados será o mesmo daquele admitido para início da execução de uma Ordem de Serviço.

2. Caberá à CONTRATADA avaliar se a solicitação de mudança de serviço emitida afetará o prazo para realização da Ordem de Serviço, solicitando a readequação do prazo inicialmente acordado, se for o caso, demonstrando tecnicamente a impossibilidade de se concluir o serviço no prazo determinado. Os Fiscais deverão se manifestar formalmente quanto à concordância ou não, com as devidas justificativas. No caso de concordância, em se tratando de serviços classificados como PROJETOS, a CONTRATADA deverá emitir tempestivamente revisão do planejamento de trabalho, do qual constem os ajustes decorrentes da solicitação de mudanças, que deverá ser remetido para aprovação.

3. A CONTRATADA, caso não concorde com as condições estabelecidas na solicitação de mudança de serviço, poderá, no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis, apresentar uma nova proposta de execução com a documentação pertinente para validação. Caso haja concordância da CONTRATANTE, a critério desta, a Ordem de Serviço será reemitida e um novo prazo estabelecido; caso contrário, ou seja, caso a CONTRATANTE recuse a proposta apresentada, a Ordem de Serviço e os seus prazos ficam mantidos.

Parágrafo 19º – A CONTRATADA deverá realizar verificação da qualidade dos produtos gerados antes de sua entrega, cabendo à CONTRATANTE também realizar a referida verificação com vistas ao aceite dos produtos.

Parágrafo 20º – Caso os serviços executados ou os produtos gerados não atendam aos requisitos e à qualidade exigidos, a CONTRATANTE deverá fazer os apontamentos necessários na Ordem de Serviço, determinar prazo para regularização e devolvê-la à CONTRATADA para os ajustes cabíveis, sem prejuízo do disposto nos requisitos para recebimento definitivo e penalidades contratuais cabíveis.

Parágrafo 21º – Os custos decorrentes das correções das inconformidades de um artefato/produto/serviço apontadas pela CONTRATANTE correrão por conta da CONTRATADA, exceto se a causa da inconformidade for de responsabilidade exclusiva da CONTRATANTE, devidamente comprovada.

Parágrafo 22º – Mesmo uma Ordem de Serviço já fechada poderá ser objeto de auditoria pela CONTRATANTE ou a seu comando e, no caso de observadas incorreções, será aberta nova Ordem de Serviço, sem remuneração à CONTRATADA, para ajustes nos produtos e serviços entregues. Esses registros serão realizados em relatório de auditoria a ser anexado à nova Ordem de Serviço.

Parágrafo 23º – A CONTRATADA, para toda Ordem 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 e padrões da CONTRATANTE ou por ela indicados.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – REQUISITOS PARA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS**

Parágrafo 1º – As Ordens de Serviço serão referência para acompanhamento, fiscalização e avaliação da CONTRATANTE quanto aos serviços prestados.

Parágrafo 2º – O modelo de execução e avaliação dos serviços, objeto deste Contrato, deverá obedecer às seguintes condições e exigências:

1. O método de trabalho e os produtos gerados pela CONTRATADA deverão obedecer aos critérios definidos nas normas, padrões e metodologias vigentes estabelecidas pela CONTRATANTE, assim como as adaptações que poderão ser realizadas para melhor atender às necessidades do órgão;

2. Os produtos e serviços deverão ser desenvolvidos nas tecnologias e ferramentas definidas ou autorizadas pela CONTRATANTE e integrados ao seu ambiente tecnológico.

Parágrafo 3º – No prazo estipulado para entrega do produto e/ou serviço, a CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE as entregas abaixo, bem como as ações de contingência realizadas, caso existam:

1. Todos os produtos gerados, inclusive documentação referente ao serviço;

2. Relatórios de Serviços executados;

3. Se requerido pela CONTRATANTE:

3.1. Informação da metodologia aplicada;

3.2. Informação da tecnologia empregada;

3.3. Informações sobre profissionais responsáveis pela execução;

3.4. Outras ferramentas e procedimentos que forem necessários para execução dos serviços e geração dos produtos.

Parágrafo 4º – Os produtos serão recebidos pela CONTRATANTE, que poderá aprová-los ou reprová-los mediante análise, que considerará a plena concordância dos produtos com os preceitos metodológicos, padrões e normas vigentes estabelecidas pela CONTRATANTE e com os critérios delineados nas Ordens de Serviço.

Parágrafo 5º – Qualquer serviço realizado, mas não aceito, deverá ser refeito sem ônus para a CONTRATANTE, o que não eximirá a CONTRATADA de penalidades e outras sanções previstas neste Contrato.

Parágrafo 6º – Todos os serviços deverão ser concluídos dentro dos prazos estabelecidos nas Ordens de Serviço. Quando não for possível, caberá à CONTRATADA relatar as anormalidades encontradas, bem como apresentar alternativas para saná-las, as quais serão avaliadas pela CONTRATANTE, podendo ser aceitas ou não, independentemente das sanções cabíveis.

Parágrafo 7º – No caso de não conformidade do produto ou serviço, a CONTRATANTE determinará prazo para a CONTRATADA promover as alterações solicitadas, o que não se configura como prorrogação do prazo estabelecido na respectiva Ordem de Serviço. O tempo necessário ao ajuste da não conformidade será computado para efeito de verificação do cumprimento dos prazos acordados.

Parágrafo 8º – O prazo para ajustes será de até 20% (vinte por cento) do prazo total previsto para a execução da Ordem de Serviço, contado a partir da data de entrega dos serviços.

Parágrafo 9º – Em caso de atraso na execução da Ordem de Serviço, será aplicado o redutor previsto no indicador de Ordens de Serviço concluídas com atraso, conforme estabelecido neste Contrato.

Parágrafo 10º – O faturamento dos serviços prestados somente poderá ocorrer depois do seu recebimento definitivo, o que será feito mediante o fechamento da Ordem de Serviço pela unidade requisitante.

Parágrafo 11º – No caso de entregas parciais previstas numa Ordem de Serviço, desde que o conjunto de entregáveis corresponda a uma parte utilizável do produto, o faturamento proporcional poderá ocorrer após recebimento das entregas já realizadas, por parte dos Fiscais, sem que haja necessidade do fechamento da referida Ordem de Serviço.

Parágrafo 12º – A gestão e fiscalização do Contrato se darão mediante o estabelecimento e acompanhamento de indicadores de desempenho, disponibilidade e qualidade, que comporão o Acordo de Níveis de Serviço entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA.

Parágrafo 13º – Acordo de Níveis de Serviço (ANS)

1. Para Ordens de Serviço relacionadas a incidentes os prazos para início e conclusão da execução de serviços deverão respeitar os limites definidos no Termo de Referência - Item 15.3

2. Os indicadores de serviço que serão acompanhados durante a execução contratual e os valores mínimos aceitáveis para esses indicadores serão aqueles definidos no Termo Referência - ÍNDICE DE NÃO CONFORMIDADE - Item 15.13.2.1

2.2. ÍNDICE DE ORDENS DE SERVIÇO CONCLUÍDAS COM ATRASO - Item 15.13.2.2

3. Serão exigidos os seguintes Níveis Mínimos de Serviço - conforme definidos no item 15.13.3 do Termo de Referência.

Parágrafo 14º – Considerações Gerais

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

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

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

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

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

6. A simples aplicação de redutor por descumprimento dos níveis mínimos de serviço não exige a CONTRATADA de outras sanções estabelecidas neste Contrato.

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

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

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

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

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

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

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

Parágrafo 15º – Para efeito de mensuração do nível de serviço, não serão contabilizados os tempos que não são de responsabilidade da CONTRATADA, tais como:

1. Períodos de interrupção previamente acordados;

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

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

4. Falhas da infraestrutura não associadas ao serviço prestado pela CONTRATADA (exemplos: link de comunicação, servidores, elementos de rede, storages, refrigeração ou condicionamento de ar);

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

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

7. Indisponibilidades causadas por erros de terceiros ou da CONTRATANTE;

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

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

Parágrafo 16º – Todos os prazos citados na tabela de Níveis de Criticidade de Incidentes (Parágrafo 13º - Item 1) serão medidos em horas corridas.

#### CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA VIGÊNCIA E DA GESTÃO DO CONTRATO

Parágrafo 1º – Este Contrato terá vigência de 12 (doze) meses, contados a partir de sua assinatura, e eficácia a partir da publicação no Diário Oficial do Estado, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, até o limite de 60 (sessenta) meses, após a verificação da real necessidade e das vantagens para a Administração quanto à continuidade do Contrato, para cada exercício financeiro, nos termos do inciso II, do artigo 57, da Lei nº 8.666/1993.

Parágrafo 2º – Fica designado como Gestor deste Contrato o(a) servidor(a) \_\_\_\_\_, conforme Portaria nº \_\_\_\_\_, emitida pela autoridade competente da AGR, sendo que a sua substituição poderá se dar mediante nova Portaria, a ser anexada aos autos.

#### CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DO VALOR, DA ESPECIFICAÇÃO E DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

Parágrafo 1º – O valor total do presente contrato de acordo com a Proposta Comercial da CONTRATADA é de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_).

Parágrafo 2º – Os preços contratados, de acordo com a Proposta Comercial da CONTRATADA

**CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DO PAGAMENTO**

Parágrafo 1º – Forma de pagamento da Ordem de Serviço

1. A remuneração da CONTRATADA ocorrerá pelo pagamento mensal por serviço realizado e devidamente atestado, dentro dos limites estabelecidos por Ordem de Serviço emitida e autorizada pela AGR.
2. As Ordens de Serviço deverão ser detalhadas especificando a Área de Negócio usuária final do serviço (Responsável pelo produto), o tipo de OS, o projeto ou recurso ao qual serão aplicados, os prazos e valores estimados e efetivamente executados (ao final, após sua conclusão, com as devidas ressalvas e justificativas, caso excedam ou reduzam o previsto), a descrição detalhada da OS, a modalidade da prestação do serviço e o técnico da Economia responsável por seu acompanhamento.
3. Os valores estimados deverão ser confrontados com aqueles efetivamente executados, sendo que eventuais diferenças terão que ser justificadas no ateste dos serviços.
4. Para cada OS será apurado e controlado o consumo de UST para execução do serviço prestado. Haverá um controle individual de atividades com supervisão específica integrada a registro na Solução Computacional de Apoio à Execução dos Serviços.
5. Através de ferramenta a ser definida pela CONTRATANTE, cada profissional da CONTRATADA deverá diariamente apontar os esforços desenvolvidos por projeto ou atividade, de modo que a prestação de serviço possa ser avaliada, supervisionada e atestada por responsável do quadro efetivo da AGR.

Parágrafo 2º – Fluxo de Pagamento Mensal

1. A forma de remuneração dos serviços será por pagamento mensal em até 30 (trinta) dias após aprovação da Nota Fiscal (Fatura), faturada segundo valores apontados e aferidos, tendo por base os produtos efetivamente entregues, de acordo com os prazos e qualidade previamente definidos e efetivamente homologados.
2. O Gestor do Contrato terá o prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a contar do recebimento da Nota Fiscal, para as devidas conferências e ateste, desde que não haja fato impeditivo para o qual tenha concorrido, de alguma forma, a CONTRATADA.
3. Para que seja efetuado o pagamento, a CONTRATADA deverá apresentar Nota Fiscal e comprovar a sua regularidade fiscal perante a Seguridade Social (Certidão Negativa de Débitos Relativa às Contribuições Previdenciárias e às de Terceiros), o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço - FGTS (Certidão de Regularidade do FGTS - CRF), a Economia Federal (Certidão Conjunta de Débitos Relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União fornecida pela Receita Federal do Brasil), a Economia Estadual (Certidão Negativa de Débitos Estaduais) e para com a Justiça Trabalhista (Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas - CNDT), admitida certidão positiva com efeito de negativa ou outra equivalente na forma da lei.
4. As Notas Fiscais apresentadas em desacordo com o estabelecido neste Contrato serão devolvidas à CONTRATADA.
5. O CNPJ constante da Nota Fiscal deverá ser o mesmo indicado na proposta e nota de empenho.
6. Os pagamentos somente serão efetivados por meio de crédito em conta corrente da CONTRATADA, preferencialmente na Caixa Econômica Federal - CEF, que é a Instituição Bancária contratada pelo Estado de Goiás para centralizar sua movimentação financeira, nos termos do art. 4º da Lei Estadual nº 18.364, de 10 de janeiro de 2014.
7. Os encargos financeiros do Estado restringir-se-ão ao pagamento dos serviços autorizados, claramente descritos, efetivamente executados e aceitos integralmente ou em parte claramente mensurável e utilizável (incluindo produtos, artefatos acessórios, documentos e controles) para cada Ordem de Serviço. As Ordens de Serviço, a critério da CONTRATANTE, poderão ser divididas em produtos intermediários de escopo definido.

Parágrafo 3º – Cálculo da Ordem de Serviço

1. Para o cálculo do valor da Ordem de Serviço (OS), deverão ser realizados os seguintes passos:
  - vi. Definição dos serviços a serem executados na OS, com base no CATÁLOGO DE SERVIÇOS (Anexo I-A do Termo de Referência);
  - vii. Definição do Nível de Complexidade do ambiente tecnológico associado aos serviços que se necessita executar, por meio da metodologia descrita neste Contrato e no Anexo I-B do Termo de Referência - NÍVEIS DE COMPLEXIDADE;
  - viii. Identificação dos Perfis mínimos exigidos para a execução de cada um dos serviços elencados na OS, com base no seu Nível de Complexidade;
  - ix. Aferição das Horas Efetivamente Trabalhadas (HET) por cada Perfil em cada um dos serviços executados, na entrega do serviço, respeitados os limites máximos estabelecidos - HET (máx) - no CATÁLOGO DE SERVIÇOS (Anexo I-A do Termo de Referência);
  - x. Valoração de cada serviço em UST, por meio das fórmulas:

a. Serviços executados por um único Perfil:

UST = HET \* FATOR\_COMPLEXIDADE\_PERFIL

c. Serviços executados por vários Perfis:

UST = Σ (HET\_PERFIL \* FATOR\_COMPLEXIDADE\_PERFIL)

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

vii. Valoração do Serviço:

VALOR\_SERVICO = UST \* VALOR\_UST (R\$)

viii. Valoração da OS:

VALOR\_OS = (Σ VALOR\_SERVICO) – GLOSAS (SE APLICÁVEIS)

**CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DO REAJUSTE**

Parágrafo 1º – Será concedido reajuste dos preços dos serviços continuados com prazo de vigência igual ou superior a 12 (doze) meses, nos termos do art. 40, inciso XI, da Lei nº 8.666/1993, mediante requisição da CONTRATADA e desde que observado o interregno mínimo de 01 (um) ano. O interregno mínimo de 01 (um) ano será contado:

- i. Para o primeiro reajuste: a partir da data da apresentação das propostas constantes do instrumento convocatório;
- ii. Para os reajustes subsequentes ao primeiro: a partir da data dos efeitos financeiros do último reajuste.

Parágrafo 2º – O reajuste dos preços será feito pela aplicação do IPCA (Índice de Preços ao Consumidor Amplo), ou outro índice que venha a substituí-lo, observados os preços praticados no mercado.

Parágrafo 3º – Os novos valores contratuais decorrentes do reajuste terão suas vigências iniciadas após a assinatura do Termo de Apostilamento, respeitado o interregno mínimo estabelecido no Parágrafo 1º.

Parágrafo 4º – Admitir-se-á repactuação, termos do art. 43 da Lei 17.928/2012 e art. 3º, inciso I do Decreto Estadual nº 8.189/2014.

**CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DA GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL**

Parágrafo 1º – A CONTRATADA prestará garantia de execução e fiel cumprimento das obrigações assumidas, no prazo de até 10(dez) dias após a assinatura do Contrato, como condição de validade deste, no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor contratado.

Parágrafo 2º – Caberá à CONTRATADA optar por uma das seguintes modalidades de garantia:

I - caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública, devendo estes ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda;

II - seguro-garantia;

III - fiança bancária.

Parágrafo 3º – Caso a CONTRATADA opte pelo seguro-garantia ou fiança-bancária, conforme faculta o art. 56 da Lei nº 8.666/1993, tais instrumentos deverão ter caráter incondicional e serem pagáveis à vista e em primeira solicitação.

Parágrafo 4º – A CONTRATADA se obriga a apresentar nova garantia no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas antes do seu vencimento ou no caso de prorrogação do Contrato. Vale ressaltar que, no caso de redução do seu valor em razão de aplicação de quaisquer penalidades ou, ainda, no caso de elevação do valor do Contrato após a assinatura de termo aditivo, o prazo máximo de apresentação de nova garantia ou de garantia complementar será de 10 (dez) dias contados da data da notificação ou da assinatura do referido aditamento, mantendo-se o percentual estabelecido no Parágrafo 1º.

Parágrafo 5º – Prejuízos advindos do não cumprimento do Contrato;

- i. Multas punitivas aplicadas à CONTRATADA;

- ii. Prejuízos diretos causados à CONTRATANTE decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do Contrato;
- iii. Pagamento de obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, em caso de mão de obra exclusiva, em que poderá ocorrer responsabilidade subsidiária da Administração, se não adimplidas pela CONTRATADA.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DAS PENALIDADES**

Parágrafo 1º – Constituem ilícitos administrativos, sem prejuízo das sanções penais cabíveis, além da prática dos atos previstos nos arts. 81 e 86 da Lei federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, a prática dos atos previstos no art. 7º da Lei federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002, ou em dispositivos de normas que vierem a substituí-los, cabendo as sanções previstas nos arts. 86 e incisos I e II do art 87 da Lei federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e no art. 7º da Lei federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002.

Parágrafo 2º – Nas hipóteses previstas no parágrafo 1º, o interessado poderá apresentar sua defesa no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado da notificação do ato, sendo facultada a produção de todas as provas admitidas em direito, por iniciativa e a expensas daquele que as indicou.

a) Quando necessárias, as provas serão produzidas em audiência previamente designada para este fim.

b) Concluída a instrução processual, a comissão designada ou, quando for o caso, o serviço de registro cadastral, dentro de 15 (quinze) dias, elaborará o relatório final e remeterá os autos para deliberação da autoridade competente para aplicar a penalidade, após o pronunciamento da área jurídica.

Parágrafo 3º – Sem prejuízo do expresso no parágrafo 1º acima, poderão ser aplicadas, a critério da CONTRATANTE, as seguintes penalidades:

a) Ficará impedido de licitar e de contratar com o Estado e será descredenciado no CADFOR, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato, além das demais cominações legais, garantido o direito à ampla defesa, o licitante que, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta:

I - não assinar o contrato ou a ata de registro de preços;

II - não entregar a documentação exigida no edital;

III - apresentar documentação falsa;

IV - causar o atraso na execução do objeto;

V - não manter a proposta;

VI - falhar na execução do contrato;

VII - fraudar a execução do contrato;

VIII - comportar-se de modo inidôneo;

IX - declarar informações falsas; e

X - cometer fraude fiscal.

b) A inexecução contratual, inclusive por atraso injustificado na execução do contrato ou instrumento equivalente, sujeitará a CONTRATADA, além das penalidades previstas no parágrafo 1º, a multa de mora, graduada de acordo com a gravidade da infração, obedecidos aos seguintes limites máximos:

iii. I – 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato ou instrumento equivalente, em caso de descumprimento total da obrigação, inclusive no caso de recusa do adjudicatário em firmar o contrato ou retirar a nota de empenho, dentro de 10 (dez) dias contados da data de sua convocação;

iv. II – 0,3% (três décimos por cento) ao dia, até o trigésimo dia de atraso, sobre o valor da parte do fornecimento ou serviço não realizado;

III – 0,7% (sete décimos por cento) sobre o valor da parte do fornecimento ou serviço não realizado, por cada dia subsequente ao trigésimo.

Nota: A multa a que se refere a alínea b) não impede que a Administração rescinda unilateralmente o contrato e aplique as demais sanções previstas em Lei.

c) Para os casos não previstos no parágrafo 3º a), a penalidade de suspensão será aplicada, conforme determinação do art. 81 da lei estadual nº 17.928 de 27 de dezembro de 2012

Parágrafo 4º – As sanções previstas nesta cláusula décima oitava poderão ser aplicadas juntamente às do parágrafo 3º alínea b).

Parágrafo 5º – Conforme Decreto Estadual nº 9142 de 22 de janeiro de 2018 serão inscritas no CADIN Estadual – Goiás as pessoas físicas ou jurídicas que tenham sido impedidas de celebrar ajustes com a Administração Estadual, em decorrência da aplicação de sanções previstas na legislação pertinente a licitações e contratos administrativos ou em legislações de parcerias com entes públicos ou com o terceiro setor.

Parágrafo 6º – Antes da aplicação de qualquer penalidade será garantido à CONTRATADA o contraditório e a ampla defesa. A multa será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela CONTRATANTE ou ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DA CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO**

Parágrafo Único – As controvérsias eventualmente surgidas quanto à formalização, execução ou encerramento deste ajuste, serão submetidas à tentativa de conciliação ou mediação no âmbito da Câmara de Conciliação, Mediação e Arbitragem da Administração Estadual (CCMA), na forma da Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996 e da Lei Complementar Estadual nº 144, de 24 de julho de 2018.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA – DA CLÁUSULA COMPROMISSÓRIA**

Parágrafo Único – Os conflitos que possam surgir relativamente a este contrato, acaso não puderem ser equacionados de forma amigável, serão, no tocante aos direitos patrimoniais disponíveis, submetidos à arbitragem, na forma da Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996 e da Lei Complementar Estadual nº 144, de 24 de julho de 2018, elegendo-se desde já para o seu julgamento a CÂMARA DE CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL (CCMA), outorgando a esta os poderes para indicar os árbitros e renunciando expressamente à jurisdição e tutela do Poder Judiciário para julgamento desses conflitos, consoante instrumento Anexo, integrante deste contrato (CLÁUSULA ARBITRAL).

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DO DIREITO DE PROPRIEDADE**

Parágrafo 1º – Todos os produtos, artefatos ou quaisquer soluções de TIC gerados e mantidos durante a vigência do Contrato serão de propriedade da AGR. Isso inclui todos os dados, documentos e elementos de informação pertinentes às atividades previstas nas Cláusulas deste Contrato. A regra está em conformidade com o art. 111 da Lei nº 8.666/1993, com a Lei nº 9.609/1998, que dispõe sobre propriedade intelectual de programa de computador e com a Lei nº 9.610/1998, que dispõe sobre direito autorial, sendo vedada a comercialização, a qualquer título, destes por parte da CONTRATADA.

Parágrafo 2º – A utilização de soluções ou componentes proprietários da CONTRATADA ou de terceiros na construção das soluções de TIC ou quaisquer artefatos relacionados ao presente Contrato, que possam afetar a propriedade do produto, deve ser formal e previamente autorizada pela AGR.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DOS REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**

Parágrafo 1º – Na execução dos serviços, deverão ser observadas as Diretrizes Básicas da Política de Segurança da Informação e Comunicação vigentes.

Parágrafo 2º – Além dos normativos acima relacionados, deverão ser observadas as atualizações e novos normativos que se relacionem com a Segurança da Informação.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA - DO SIGILO**

Parágrafo 1º – Do Sigilo de Informações

1. A CONTRATADA deverá manter sigilo - sob pena de responsabilização civil, penal e/ou administrativa - sobre quaisquer dados, informações, soluções de TIC e artefatos, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, 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.

2. A CONTRATADA não poderá divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto, sem autorização, por escrito, da CONTRATANTE, sob pena de aplicação das sanções cabíveis, além do pagamento de indenização por perdas e danos.

3. Será exigido da CONTRATADA a assinatura de TERMO DE RESPONSABILIDADE E MANUTENÇÃO DE SIGILO (Anexo I-G do Termo de Referência), 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.

4. A CONTRATADA e seus colaboradores diretamente envolvidos na execução do Contrato, com a assinatura do TERMO DE RESPONSABILIDADE E MANUTENÇÃO DE SIGILO (Anexo I-G do Termo de Referência), comprometem-se a não divulgar nenhum assunto tratado nas dependências da CONTRATANTE ou a serviço desta, salvo se expressamente autorizados pela CONTRATANTE; declaram-se, ainda, cientes de que a estrutura computacional disponibilizada pela CONTRATANTE não poderá ser utilizada para fins particulares, e que a navegação em sítios da Internet e as correspondências em meio eletrônico utilizando o endereço da CONTRATANTE ou acessadas a partir dos seus equipamentos poderão ser auditadas; e, também, comprometem-se a total obediência às normas de segurança vigentes ou que venham a ser implantadas, a qualquer tempo, na CONTRATANTE.

Parágrafo 2º – Do Sigilo Fiscal

1. Conforme a Instrução Normativa nº 1.455/2020-GSE - que dispõe sobre o sigilo fiscal no âmbito da AGR -, e nos termos do art. 198 da Lei nº 5.172/1966 (Código Tributário Nacional), bem como do art. 133 da Lei Estadual nº 11.651/1991 (Código Tributário do Estado de Goiás), sem prejuízo do disposto na legislação criminal, é vedada a divulgação, por parte da Fazenda Pública ou de seus servidores, de informação obtida em razão do ofício sobre a situação econômica ou financeira do sujeito passivo ou de terceiros e sobre a natureza e o estado de seus negócios ou atividades.

2. A obrigação de guardar sigilo sobre a situação econômica ou financeira dos contribuintes e do estado de seus negócios ou atividades se estende à CONTRATADA e seus colaboradores que, na execução do Contrato, vierem a ter conhecimento da situação.

Parágrafo 3º – Da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

1. A CONTRATADA estará sujeita a auditorias, por meio de softwares que façam tratamento dos logs em computadores e equipamentos de rede, de maneira a produzir relatórios sobre a segurança do ambiente e a proteção dos dados pessoais dos cidadãos, nos termos da Lei Federal nº 13.709/2018 - LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (LGPD).

2. A CONTRATADA, com a assinatura do Contrato, reconhece sua condição de OPERADORA frente à proteção dos dados pessoais, nos termos da Lei Federal nº 13.709/2018.

3. Em face do contido no item anterior, a CONTRATADA responsabiliza-se em manter a integridade e segurança de todos os dados pessoais dos usuários dos sistemas de informação da AGR, enquanto permanecer na execução do Contrato.

4. Todas as informações dos sistemas e bases de dados disponibilizadas à CONTRATADA são confidenciais e de propriedade da AGR e só poderão ser utilizadas para a execução dos serviços constantes neste Contrato, exclusivamente nas dependências da CONTRATANTE. Em hipótese alguma, tais informações poderão ser compartilhadas ou utilizadas para outros fins, cabendo à CONTRATADA, na condição de OPERADORA, a proteção dos dados pessoais dos cidadãos contribuintes da CONTRATANTE, nos termos da Lei Federal nº 13.709/2018.

5. A CONTRATADA deve obedecer e fazer cumprir pelos funcionários e prepostos, as regras e condições previstas na Lei Federal nº 13.709/2018.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA - DA TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO**

Parágrafo 1º – A CONTRATADA deverá se comprometer a habilitar a equipe de técnicos da CONTRATANTE ou outra por ele indicada no uso de eventuais soluções desenvolvidas e implantadas ou nos produtos fornecidos dentro do escopo do Contrato, repassando todo o conhecimento necessário para tal, com vistas a mitigar riscos de descontinuidade dos serviços e de dependência técnica.

Parágrafo 2º – A transferência de conhecimentos, no uso das soluções desenvolvidas pela CONTRATADA, deverá ser viabilizada, sem ônus adicionais, em eventos específicos de transferência de conhecimento, e preferencialmente à equipe indicada pela Superintendência de Tecnologia da Informação - baseando-se em documentos técnicos e/ou manuais específicos das soluções, entre outros.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA - DO PLANO DE ENCERRAMENTO CONTRATUAL**

Parágrafo 1º – Próximo ao término do Contrato, seja por decurso de vigência ou por rescisão antecipada, a CONTRATADA fica obrigada a promover atividades de encerramento contratual, adotando um Plano de Encerramento Contratual, com transferência de tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, capacitando, se solicitado, os técnicos da CONTRATANTE ou os da nova pessoa jurídica que continuará a execução dos serviços, sem ônus adicional ao Contrato.

Parágrafo 2º – O Plano de Encerramento Contratual, entendido como o processo de transferência dos conhecimentos e competências necessárias para prover a continuidade dos serviços, terá início pelo menos 120 (cento e vinte) dias antes do término do Contrato.

Parágrafo 3º – O Plano de Encerramento Contratual conterá todas as atividades e projetos necessários à extinção do Contrato, devendo conter, ainda:

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

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

vii. As estruturas e atividades de gerenciamento do encerramento contratual; e,

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

Parágrafo 4º – A não entrega do documento contendo o Plano de Encerramento Contratual, na forma dos parágrafos precedentes, caracterizará inexecução contratual, sujeitando a CONTRATADA às sanções previstas no Contrato, sem prejuízo de outras penalidades legais.

Parágrafo 5º – A CONTRATADA deverá participar de todas as reuniões marcadas pela CONTRATANTE relacionadas ao encerramento contratual, assim como deverá atender a todas as solicitações da CONTRATANTE referentes à execução contratual, tanto no que se refere à parte documental, como no tocante às demais informações julgadas necessárias.

Parágrafo 6º – A CONTRATADA será responsável pela transição inicial e final dos serviços, absorvendo as atividades de forma a documentá-las minuciosamente para que os repasses de informações, conhecimentos e procedimentos, ao final do Contrato, aconteçam de forma precisa e responsável.

Parágrafo 7º – A CONTRATADA compromete-se a disponibilizar, nesta etapa, à CONTRATANTE, toda a documentação relativa à comprovação da prestação dos serviços executados, conforme Ordens de Serviço emitidas, que estejam em sua posse.

Parágrafo 8º – Esta etapa de encerramento contratual será composta também de uma Ordem de Serviço (OS) com essa finalidade e com duração definida em acordo entre as partes, observando a duração máxima de 60 (sessenta) dias, sem ônus para a CONTRATANTE.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA – DA RESCISÃO**

Parágrafo 1º – A rescisão do presente contrato poderá ser:

a) determinada por ato unilateral e escrito da CONTRATANTE, nos casos enumerados nos incisos I a XII e XVII do art. 78 da Lei Federal nº 8.666/93 e suas alterações posteriores;

b) amigável, por acordo entre as partes, desde que haja conveniência para a CONTRATANTE;

c) judicial, nos termos da legislação.

Parágrafo 2º – A inexecução total ou parcial do contrato ensejará a sua rescisão, conforme o disposto nos artigos 77 e 78 da Lei Federal nº 8.666/93 e suas alterações posteriores. Na hipótese de rescisão serão assegurados à CONTRATADA o contraditório e a ampla defesa.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉTIMA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

Fica eleito o foro de Goiânia para dirimir as questões oriundas da execução deste contrato. E, por estarem justas e acordadas, as partes firmam o presente contrato, assinado eletronicamente, para que produza os necessários efeitos legais.

**ANEXO IV – A**  
**CLÁUSULA ARBITRAL**

- 1) Qualquer disputa ou controvérsia relativa à interpretação ou execução deste ajuste, ou de qualquer forma oriunda ou associada a ele, no tocante a direitos patrimoniais disponíveis, e que não seja dirimida amigavelmente entre as partes (precedida da realização de tentativa de conciliação ou mediação), deverá ser resolvida de forma definitiva por arbitragem, nos termos das normas de regência da CÂMARA DE CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL (CCMA).
  - 2) A CÂMARA DE CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL (CCMA) será composta por Procuradores do Estado, Procuradores da Assembleia Legislativa e por advogados regularmente inscritos na OAB/GO, podendo funcionar em Comissões compostas sempre em número ímpar maior ou igual a 3 (três) integrantes (árbitros), cujo sorteio se dará na forma do art. 14 da Lei Complementar Estadual nº 114, de 24 de julho de 2018, sem prejuízo da aplicação das normas de seu Regimento Interno, onde cabível.
  - 3) A sede da arbitragem e da prolação da sentença será preferencialmente a cidade de Goiânia.
  - 4) O idioma da Arbitragem será a Língua Portuguesa.
  - 5) A arbitragem será exclusivamente de direito, aplicando-se as normas integrantes do ordenamento jurídico ao mérito do litígio.
  - 6) Aplicar-se-á ao processo arbitral o rito previsto nas normas de regência (inclusive o seu Regimento Interno) da CÂMARA DE CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL (CCMA), na Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996, na Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015, na Lei Complementar Estadual nº 144, de 24 de julho de 2018 e na Lei Estadual nº 13.800, de 18 de janeiro de 2001, constituindo a sentença título executivo vinculante entre as partes.
  - 7) A sentença arbitral será de acesso público, a ser disponibilizado no sítio eletrônico oficial da Procuradoria-Geral do Estado, ressalvadas as hipóteses de sigilo previstas em lei.
  - 8) As partes elegem o Foro da Comarca de Goiânia para quaisquer medidas judiciais necessárias, incluindo a execução da sentença arbitral. A eventual propositura de medidas judiciais pelas partes deverá ser imediatamente comunicada à CÂMARA DE CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL (CCMA), e não implica e nem deverá ser interpretada como renúncia à arbitragem, nem afetará a existência, validade e eficácia da presente cláusula arbitral.
- GABINETE DA AGENCIA GOIANA DE REGULAÇÃO CONTROLE E FISCALIZAÇÃO, em Goiânia, aos .....dias do mês de .....de 2020.

**ANEXO - V**  
**CATÁLOGO DE SERVIÇOS**

O catálogo de Serviços do ITEM 01 descrito neste anexo é o mesmo padrão adotado nos processos licitatórios da Subsecretaria de Tecnologia da Informação de Secretaria de Desenvolvimento e Inovação - STI/SEDI ( 202014304000827) e da Secretaria da Economia (202000004031357).

<b>ITEM 01 - SISTEMAS DE INFORMAÇÃO</b>									
<b>Prestação de serviços de concepção, análise, projeto, desenvolvimento e sustentação de soluções tecnológicas para a informatização de processos de trabalho e rotinas das diversas áreas de negócio da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos - AGR; envolvendo novos projetos, sustentação e evolução de sistemas transacionais e gerenciais, processos automatizados, portais web, sistemas em plataforma alta, aplicações móveis e treinamento de usuários para operação e utilização desses sistemas.</b>									
<b>Análise e Projeto</b>									
Nº	Serviço	ID	Complexidade	Escopo	HET (máx)	Entregáveis	Perfis Exigidos	Grupo de Serviços	Atividades Desempenhadas
1	Concepção da Solução de TI	a	Baixa	Por Solução de TI.	22	Documento de Visão da Solução de TI, Atas de Reuniões.	Analista de Sistemas Pleno	Análise de Sistemas, Engenharia de Requisitos de Software, Mapeamento de Processos de Negócio	Reuniões com os usuários, esboço das possíveis soluções, elaboração de documentos de visão da solução de TI.
		b	Média		29		Analista de Sistemas Pleno		
		c	Alta		36		Analista de Sistemas Sênior		
2	Planejamento do Projeto da Solução de TI	-	Única	Por Solução de TI.	28	Planejamento do projeto, composto de atividades com estimativas e marcos, Estrutura Analítica do Projeto (EAP).	Gerente de Projetos TIC Sênior	Gerenciamento de Projetos	Definição do planejamento de projeto, incluindo a elaboração da EAP, definição dos principais marcos do projeto, detalhamento das atividades do projeto em termos de tarefas, estimativa de prazos e definição de responsáveis, construção do cronograma.
3	Levantamento, Análise e Detalhamento de	-	Única	Por Funcionalidade / Estória de Usuário.	14	Documento de Requisitos Detalhado.	Analista de Sistemas Pleno	Análise de Sistemas, Engenharia de Requisitos de	Reuniões com os usuários, definição dos atores, detalhamento de

	Requisitos / Especificação						Software, Mapeamento de Processos de Negócio	fluxos (principal, alternativos, exceções), detalhamento de regras de negócio.	
4	Revisão / Evolução de Requisitos Existentes	-	Única	Por Funcionalidade / Estória de Usuário.	8	Documento de Requisitos revisado e atualizado.	Analista de Sistemas Pleno	Análise de Sistemas, Engenharia de Requisitos de Software, Mapeamento de Processos de Negócio	Reuniões com os usuários, estudo/análise dos Documentos de Requisitos Existentes, validações e/ou alterações nas regras de negócio levantadas, atualização das documentações relacionadas.
5	Definição de Arquitetura da Solução	a	Baixa	Por Solução de TI.	22	Documento de Arquitetura da Solução: descrição das definições técnicas da solução, requisitos não funcionais e diagramas de Contexto, Container e Componentes (C4 Model).	Arquiteto de Software Sênior	Desenvolvimento, Manutenção e Testes de Software, Apoio ao Desenvolvimento	Análise e construção da arquitetura da solução. Como os componentes principais da solução estarão organizados, pode incluir componentes de software, servidores, serviços, interfaces, protocolos bem como o fluxo de atividades e interação entre os componentes.
		b	Média		29		Arquiteto de Software Sênior		
		c	Alta		36		Arquiteto de Software Sênior		
6	Modelagem Entidade Relacionamento da Solução de TI	-	Única	Por Entidade.	2	Modelo Entidade Relacionamento (MER), Diagrama de Classes.	Analista de Sistemas Pleno	Análise de Sistemas, Engenharia de Requisitos de Software, Mapeamento de Processos de Negócio	Análise e modelagem das entidades do sistema e seus relacionamentos.
7	Documentação Customizada de Solução	-	Única	Por Documentação.	8	Documentação específica / customizada da Solução de TI.	Analista de Sistemas Pleno	Análise de Sistemas, Engenharia de Requisitos de Software, Mapeamento de Processos de Negócio	Elaboração de documentações específicas / customizadas de soluções de TI que exijam um detalhamento diferenciado, não atendido pelos documentos padrões previstos no Processo de Desenvolvimento de Soluções de TI (PDSTI) da Economia.
8	Taxonomia / Classificação / Categorização de Documentos Corporativos em Soluções que Gerenciam Conteúdos Digitais	-	Única	Por Categoria de Documento.	22	Projeto de Taxonomia / Classificação / Categorização dos Documentos elaborados.	Analista de Sistemas Sênior	Análise de Sistemas, Engenharia de Requisitos de Software, Mapeamento de Processos de Negócio	Reuniões com os usuários, listagem e análise dos diferentes tipos de documentos manipulados pela aplicação, definição de metadados, elaboração de planilhas / documentos de taxonomia, refinamento.
9	Modelagem de Processos	-	Única	A cada conjunto de 20 (vinte) atividades.	22	Processo mapeado na notação BPMN em ferramenta destinada a este fim.	Analista de Processos Pleno	Análise de Sistemas, Engenharia de Requisitos de Software, Mapeamento de Processos de Negócio	Reuniões com as áreas de negócio, análise e modelagem dos processos.
10	Estudo /Análise de Sistema Legado	a	Baixa	Por hora de análise.	1	Documentações da Solução de TI resultantes do estudo realizado (requisitos, funcionalidades existentes, regras de negócio, fluxos do sistema, validações) com documentação	Analista de Sistemas Pleno, Desenvolvedor Pleno	Desenvolvimento, Manutenção e Testes de Software, Apoio ao Desenvolvimento	Reuniões com usuários, reuniões com outros analistas, detalhamento de regras de negócio, print de telas (do sistema e de sistemas envolvidos), elaboração de documentação resultante da análise.
		b	Média		1		Analista de Sistemas Pleno, Desenvolvedor Sênior		
		c	Alta		1		Analista de Sistemas Sênior,		

Nº	Serviço	ID	Complexidade	Escopo	HET (máx)	Entregáveis	Perfis Exigidos	Grupo de Serviços	Atividades Desempenhadas
11	Gerenciamento de Projeto de Solução de TI	-	Única	Por semana de execução do projeto.	10	Relatórios de acompanhamento do projeto, bem como as alterações que se fizerem necessárias no planejamento inicial.	Arquiteto de Software Sênior Gerente de Projetos TIC Sênior	Gerenciamento de Projetos	Acompanhamento da execução do projeto a partir do que foi planejado, comunicação das informações importantes a todos os envolvidos, identificação e tratamento das necessidades de mudança e replanejamento do projeto quando necessário.
<b>Codificação</b>									
12	Implementação de Nova Funcionalidade do Tipo Interface de Usuário (backend e frontend)	a	Baixa	Por Funcionalidade com até 04 (quatro) operações, envolvendo até 10 (dez) atributos cada uma. [+25% a cada nova operação].	22	Funcionalidade (Interface de Usuário) implementada, commits, capturas de tela.	Desenvolvedor Júnior	Desenvolvimento, Manutenção e Testes de Software, Apoio ao Desenvolvimento	Desenvolvimento completo de nova Funcionalidade / Interface de Usuário, contendo as ações previstas para o atendimento dos requisitos de negócio (por exemplo, ações básicas de inclusão, exclusão, pesquisa e edição de dados / informações - CRUD). Este item contempla o desenvolvimento de componentes de backend (camadas de persistência, negócio e controle), suas validações básicas de dados (formato e obrigatoriedade), bem como o desenvolvimento do frontend - interfaces e seus comportamentos.
		b	Baixa	Por Funcionalidade, com até 04 (quatro) operações, envolvendo de 11 (onze) a 20 (vinte) atributos cada uma. [+25% a cada nova operação].	35		Desenvolvedor Júnior		
		c	Baixa	Por Funcionalidade, com até 04 (quatro) operações, envolvendo acima de 20 (vinte) atributos cada uma. [+25% a cada nova operação].	46		Desenvolvedor Júnior		
		d	Média	Por Funcionalidade com até 04 (quatro) operações, envolvendo até 10 (dez) atributos cada uma. [+25% a cada nova operação].	28		Desenvolvedor Pleno		
		e	Média	Por Funcionalidade, com até 04 (quatro) operações, envolvendo de 11 (onze) a 20 (vinte) atributos cada uma. [+25% a cada nova operação].	44		Desenvolvedor Pleno		
		f	Média	Por Funcionalidade, com até 04 (quatro) operações, envolvendo acima de 20 (vinte) atributos cada uma. [+25% a cada nova operação].	58		Desenvolvedor Pleno		
		g	Alta	Por Funcionalidade com até 04 (quatro) operações, envolvendo até 10 (dez) atributos cada uma. [+25% a cada nova operação].	33		Desenvolvedor Sênior		
		h	Alta	Por Funcionalidade, com até 04 (quatro) operações, envolvendo de 11 (onze) a 20 (vinte) atributos cada uma. [+25% a cada nova operação].	52		Desenvolvedor Sênior		
		i	Alta	Por Funcionalidade, com até 04 (quatro) operações, envolvendo acima de 20 (vinte) atributos cada uma. [+25% a cada nova operação].	69		Desenvolvedor Sênior		
13	Implementação de Nova Funcionalidade do Tipo Serviço	a	Baixa	Por operação envolvendo até 10 (dez) atributos.	6	Funcionalidade (Serviço) implementada,	Desenvolvedor Júnior	Desenvolvimento, Manutenção e Testes de Software, Apoio	Desenvolvimento completo de nova Funcionalidade / Serviço contendo as
		b	Baixa	Por operação	9		Desenvolvedor		

	(backend e endpoint)		envolvendo de 11 (onze) a 20 (vinte) atributos.		commits, capturas de tela.	Júnior	ao Desenvolvimento	ações previstas para o atendimento dos requisitos de negócio envolvendo integração de sistemas. Este item contempla o desenvolvimento de componentes de backend (camadas de persistência, negócio e controle), suas validações básicas de dados (formato e obrigatoriedade), bem como o desenvolvimento dos endpoints visando publicar / expor os serviços para seu consumo por meio de outras aplicações.	
		c	Baixa	Por operação envolvendo acima de 20 (vinte) atributos.		12			Desenvolvedor Júnior
		d	Média	Por operação envolvendo até 10 (dez) atributos.		8			Desenvolvedor Pleno
		e	Média	Por operação envolvendo de 11 (onze) a 20 (vinte) atributos.		12			Desenvolvedor Pleno
		f	Média	Por operação envolvendo acima de 20 (vinte) atributos.		16			Desenvolvedor Pleno
		g	Alta	Por operação envolvendo até 10 (dez) atributos.		10			Desenvolvedor Sênior
		h	Alta	Por operação envolvendo de 11 (onze) a 20 (vinte) atributos.		14			Desenvolvedor Sênior
		i	Alta	Por operação envolvendo acima de 20 (vinte) atributos.		19			Desenvolvedor Sênior
		14	Implementação de Nova Funcionalidade do Tipo Relatório (backend e template)	a		Baixa			Por relatório com até 10 (dez) atributos, em até 03 (três) formatos (PDF, CSV, TXT, HTML, JSON ou outro similar).
b	Baixa			Por relatório, de 11 (onze) a 20 (vinte) atributos, em até 03 (três) formatos (PDF, CSV, TXT, HTML, JSON ou outro similar).	22	Desenvolvedor Júnior			
c	Baixa			Por relatório, acima de 20 (vinte) atributos, em até 03 (três) formatos (PDF, CSV, TXT, HTML, JSON ou outro similar).	35	Desenvolvedor Júnior			
d	Média			Por relatório com até 10 (dez) atributos, em até 03 (três) formatos (PDF, CSV, TXT, HTML, JSON ou outro similar).	20	Desenvolvedor Pleno			
e	Média			Por relatório, de 11 (onze) a 20 (vinte) atributos, em até 03 (três) formatos (PDF, CSV, TXT, HTML, JSON ou outro similar).	28	Desenvolvedor Pleno			
f	Média			Por relatório, acima de 20 (vinte) atributos, em até 03 (três) formatos (PDF, CSV, TXT, HTML, JSON ou outro similar).	44	Desenvolvedor Pleno			
g	Alta			Por relatório com até 10 (dez) atributos, em até 03 (três) formatos (PDF, CSV, TXT, HTML, JSON ou outro similar).	24	Desenvolvedor Sênior			
h	Alta			Por relatório, de 11 (onze) a 20 (vinte) atributos, em até 03 (três) formatos (PDF, CSV, TXT, HTML, JSON ou outro similar).	34	Desenvolvedor Sênior			
i	Alta			Por relatório, acima de 20 (vinte) atributos, em até 03 (três) formatos (PDF, CSV, TXT, HTML, JSON ou outro similar).	53	Desenvolvedor Sênior			
15	Implementação de Nova Funcionalidade do Tipo Batch (backend e jobs)	a	Baixa	Por job, envolvendo até 04 (quatro) entidades/tabelas e/ou steps.	10	Funcionalidade (Batch) implementada, commits, capturas de tela, incluindo resultado de sua execução, se for parte da demanda.	Desenvolvimento, Manutenção e Testes de Software, Apoio ao Desenvolvimento	Desenvolvimento completo de nova Funcionalidade (Batch) contendo as ações previstas para o atendimento dos requisitos de negócio envolvendo processamentos em lote de dados. Este	
		b	Baixa	Por job, envolvendo de 05 (cinco) a 08 (oito) entidades/tabelas e/ou steps.	16				Desenvolvedor Júnior
		c	Baixa	Por job, envolvendo acima de 08 (oito)	23				Desenvolvedor Júnior

			entidades/tabelas e/ou steps.					item contempla o desenvolvimento de componentes de backend (camadas de acesso a dados, validações, conversões e processamentos), bem como o desenvolvimento dos jobs. Pode incluir a execução do job, caso seja parte da demanda.
	d	Média	Por job, envolvendo até 04 (quatro) entidades/tabelas e/ou steps.	12		Desenvolvedor Pleno		
	e	Média	Por job, envolvendo de 05 (cinco) a 08 (oito) entidades/tabelas e/ou steps.	20		Desenvolvedor Pleno		
	f	Média	Por job, envolvendo acima de 08 (oito) entidades/tabelas e/ou steps.	36		Desenvolvedor Pleno		
	g	Alta	Por job, envolvendo até 04 (quatro) entidades/tabelas e/ou steps.	14		Desenvolvedor Sênior		
	h	Alta	Por job, envolvendo de 05 (cinco) a 08 (oito) entidades/tabelas e/ou steps.	24		Desenvolvedor Sênior		
	i	Alta	Por job, envolvendo acima de 08 (oito) entidades/tabelas e/ou steps.	44		Desenvolvedor Sênior		
16		Única	Por gráfico, a cada fonte de dados.	6	Funcionalidade (Dashboard) com gráfico(s) implementado(s), commits, capturas de tela.	Desenvolvedor Pleno	Desenvolvimento, Manutenção e Testes de Software, Apoio ao Desenvolvimento	Desenvolvimento completo de gráfico em Funcionalidade (Dashboard) contendo as ações previstas para o atendimento dos requisitos de negócio envolvendo consolidações e exibições gráficas de dados. Este item contempla o desenvolvimento de componentes de backend (camadas de acesso a dados), bem como o desenvolvimento do frontend - telas e gráficos.
17	a	Média	Por Componente: Classes de suporte, classes de infraestrutura, clientes de serviços.	8	Recurso (Componente) implementado, commits, capturas de tela.	Desenvolvedor Sênior	Desenvolvimento, Manutenção e Testes de Software, Apoio ao Desenvolvimento	Desenvolvimento completo de novo Recurso (Componente) a ser utilizado em uma ou mais aplicações.
	b	Alta	Por Componente: Componentes reutilizáveis (componentes corporativos, componentes de tela).	14		Arquiteto de Software Sênior		
18	a	Baixa	Por Regra de Negócio.	2	Recurso implementado, commits, capturas de tela.	Desenvolvedor Júnior	Desenvolvimento, Manutenção e Testes de Software, Apoio ao Desenvolvimento	Desenvolvimento completo de novo Recurso (Regra de Negócio) a ser utilizado em uma ou mais aplicações.
	b	Média		4		Desenvolvedor Pleno		
	c	Alta		6		Desenvolvedor Sênior		
19	a	Única	Por página web baseada em template pré-existente.	4	Página web implementada, commits, capturas de tela.	Desenvolvedor Júnior	Desenvolvimento, Manutenção e Testes de Software, Apoio ao Desenvolvimento	Desenvolvimento completo de nova página web (HTML, css e javascript) composta apenas da camada de frontend.
	b	Única	Por página web com diagramação visual customizada.	8		Desenvolvedor Júnior		
20	a	Única	Por processo com até 05 (cinco) atividades.	58	Processo automatizado, commits, capturas de tela.	Arquiteto SOA Sênior	Desenvolvimento, Manutenção e Testes de Software, Apoio ao Desenvolvimento	Desenvolvimento completo de automatização de processos, contemplando os tipos de atividades previstos na notação de modelagem de processos da disciplina BPM (BPMS).
	b	Única	Por processo de 06 (seis) a 10 (dez) atividades.	72		Arquiteto SOA Sênior		
	c	Única	Por processo de 11 (onze) a 15 (quinze) atividades.	110		Arquiteto SOA Sênior		
	d	Única	Por processo acima de 15 (quinze) atividades.	120		Arquiteto SOA Sênior		
21	a	Única	Por evento de inclusão, alteração ou exclusão de atributo em formulário, relatório ou serviço	4	Manutenção implementada, commits.	Desenvolvedor Júnior	Desenvolvimento, Manutenção e Testes de Software, Apoio	Implementação da manutenção em sistema existente.

adaptativas ou perfectivas)			existentes, com os devidos ajustes nas camadas de frontend e backend.				ao Desenvolvimento	
	b	Única	Por evento de inclusão, alteração ou exclusão de labels, tooltips ou outros elementos estáticos em telas ou relatórios existentes.	1	Manutenção implementada, commits.	Desenvolvedor Júnior	Desenvolvimento, Manutenção e Testes de Software, Apoio ao Desenvolvimento	Implementação da manutenção em sistema existente.
	c	Única	Por evento de inclusão, alteração ou exclusão de validações de dados.	1	Manutenção implementada: commits.	Desenvolvedor Júnior	Desenvolvimento, Manutenção e Testes de Software, Apoio ao Desenvolvimento	Implementação da manutenção em sistema existente.
	d	Única	Por evento de alteração ou exclusão de regra de negócio, por regra.	2	Manutenção implementada: commits.	Desenvolvedor Júnior	Desenvolvimento, Manutenção e Testes de Software, Apoio ao Desenvolvimento	Implementação da manutenção em sistema existente.
	e	Única	Por evento de correção de erros (bugs) em componentes de backend ou frontend.	2	Manutenção implementada: commits.	Desenvolvedor Júnior	Desenvolvimento, Manutenção e Testes de Software, Apoio ao Desenvolvimento	Implementação da manutenção em sistema existente.
	f	Única	Por evento de alteração de contratos de APIs/componentes ou adequação de SPIs/clientes.	1	Manutenção implementada: commits.	Desenvolvedor Júnior	Desenvolvimento, Manutenção e Testes de Software, Apoio ao Desenvolvimento	Implementação da manutenção em sistema existente.
	g	Única	Por evento de exclusão de funcionalidade existente, com os devidos ajustes de impacto no sistema.	4	Manutenção implementada: commits.	Desenvolvedor Júnior	Desenvolvimento, Manutenção e Testes de Software, Apoio ao Desenvolvimento	Implementação da manutenção em sistema existente.
	h	Baixa	Por hora de análise exploratória de problemas em sistemas existentes.	1	Relatório com o diagnóstico obtido como resultado da análise.	Desenvolvedor Júnior	Desenvolvimento, Manutenção e Testes de Software, Apoio ao Desenvolvimento	Identificação de erros em aplicações (troubleshooting): análise, testes e debug para identificar as causas do problema / defeito.
	i	Média		1		Desenvolvedor Pleno		
	j	Alta		1		Desenvolvedor Sênior		

## Testes

Nº	Serviço	ID	Complexidade	Escopo	HET (máx)	Entregáveis	Perfis Exigidos	Grupo de Serviços	Atividades Desempenhadas
22	Implementação de Testes Unitários Automatizados	-	Única	Por recurso a ser testado.	4	Testes Unitários Automatizados Implementados, commits.	Desenvolvedor Júnior, Analista de Testes Pleno	Desenvolvimento, Manutenção e Testes de Software, Apoio ao Desenvolvimento	Criação de testes utilizando ferramentas de automatização de testes unitários (JUnit, Postman, SoapUI).
23	Elaboração de Roteiro de Testes	-	Única	Por Funcionalidade / Estória de Usuário.	8	Documento de Roteiro de Testes.	Analista de Sistemas Pleno, Analista de Testes Pleno	Análise de Sistemas, Engenharia de Requisitos de Software, Mapeamento de Processos de Negócio / Desenvolvimento, Manutenção e Testes de Software, Apoio ao Desenvolvimento	Planejamento e concepção dos cenários de testes, definições dos casos de sucesso e falhas, definição de massas de dados de testes.
24	Implementação de Testes Funcionais Automatizados	-	Única	Por Funcionalidade / Estória de Usuário.	6	Teste Funcional Automatizado Implementado, commits.	Desenvolvedor Pleno	Desenvolvimento, Manutenção e Testes de Software, Apoio ao Desenvolvimento	Criação de testes utilizando ferramentas de automatização de testes funcionais (Selenium).
25	Execução de Testes Funcionais Não Automatizados (Manuais)	-	Única	Por Funcionalidade / Estória de Usuário.	4	Relatório de Resultados dos Testes Manuais.	Analista de Sistemas Pleno, Analista de Testes Pleno	Análise de Sistemas, Engenharia de Requisitos de Software, Mapeamento de Processos de	Execução de Testes Funcionais Manuais, com a produção de relatório comprobatório com os resultados

								Negócio / Desenvolvimento, Manutenção e Testes de Software, Apoio ao Desenvolvimento	obtidos durante os testes.
Gerência de Configuração									
Nº	Serviço	ID	Complexidade	Escopo	HET (máx)	Entregáveis	Perfis Exigidos	Grupo de Serviços	Atividades Desempenhadas
26	Configuração / Preparação da Aplicação para Implantação	-	Única	Por Aplicação.	6	Arquivos de configuração, commits.	Desenvolvedor Pleno	Desenvolvimento, Manutenção e Testes de Software, Apoio ao Desenvolvimento	Criação de arquivos de perfis para a implantação em múltiplos ambientes, parametrizações, configurações de log, segurança, configurações gerais.
27	Solicitação e Validação de Ambiente para a Implantação	-	Única	Por Aplicação, por Ambiente, a cada solicitação.	1	Atividades / Solicitações.	Desenvolvedor Júnior	Desenvolvimento, Manutenção e Testes de Software, Apoio ao Desenvolvimento	Solicitações de criação e configuração de ambientes para a implantação das aplicações, bem como sua validação.
28	Configuração Padrão Relacionada à Integração Contínua para Aplicação	-	Única	Por Aplicação, por Ambiente, a cada configuração.	1	Configurações realizadas e solicitações atendidas.	Desenvolvedor Pleno	Desenvolvimento, Manutenção e Testes de Software, Apoio ao Desenvolvimento	Configuração de gerenciamento de versões, builds do Jenkins, configurações do Nexus.
29	Projeto customizado de Integração Contínua para Aplicação	-	Única	Por Aplicação.	36	Configurações realizadas e solicitações atendidas.	Arquiteto de Software Sênior	Desenvolvimento, Manutenção e Testes de Software, Apoio ao Desenvolvimento	Concepção e configuração de rotinas / scripts customizados para a Integração Contínua de Aplicações que possuam necessidades específicas.
30	Construção e Implantação (Deployment) de aplicação	-	Única	Por implantação (deployment).	1	Aplicação implantada no ambiente desejado ou artefato publicado em repositório específico.	Desenvolvedor Pleno	Desenvolvimento, Manutenção e Testes de Software, Apoio ao Desenvolvimento	Fechamento de versões, Merge Requests (sem revisão de código), Empacotamento e Implantação (deployment) dos sistemas nos ambientes de Desenvolvimento, Homologação ou Produção. Não se aplica a implantações em ambiente local (máquina do desenvolvedor)
31	Configuração da Taxonomia / Classificação / Categorização de Documentos Corporativos na Ferramenta de Gerenciamento de Conteúdo Eletrônico	-	Única	Por Categoria de Documento.	6	Taxonomia / Classificação / Categorização dos Documentos configurada em ambiente de desenvolvimento e homologação.	Arquiteto SOA Sênior	Desenvolvimento, Manutenção e Testes de Software, Apoio ao Desenvolvimento	Solicitação de criação de usuários e security groups, implementação da configuração dos metadados por categoria, validação e homologação da configuração realizada.
Apoio ao Desenvolvimento									
Nº	Serviço	ID	Complexidade	Escopo	HET (máx)	Entregáveis	Perfis Exigidos	Grupo de Serviços	Atividades Desempenhadas
32	Operação assistida de Apoio às Soluções de TI	-	Única	Por hora de operação em apoio/assistência.	1	Registros de atendimentos de demandas por parte da área solicitante e quaisquer evidências de atendimento da demanda.	Perfis Juniores, Plenos e Seniores.	Análise de Sistemas, Engenharia de Requisitos de Software, Mapeamento de Negócio / Desenvolvimento, Manutenção e Testes de Software, Apoio ao Desenvolvimento	Apoio às diversas áreas da Economia no tocante à utilização de Soluções de TI, dúvidas técnicas; execuções de atividades de apoio relacionadas à Tecnologia da Informação.
33	Elaboração e Execução de Scripts	-	Única	Por script, a cada 04 (quatro) tabelas	1	Scripts SQL e NoSQL, resultado	Analista de Sistemas Pleno,	Análise de Sistemas,	Análise, elaboração e execução de Scripts

				envolvidas no script.		da execução.	Desenvolvedor Pleno.	Engenharia de Requisitos de Software, Mapeamento de Processos de Negócio / Desenvolvimento, Manutenção e Testes de Software, Apoio ao Desenvolvimento	SQL e NoSQL.
34	Treinamentos / Workshops / Apresentações Técnicas / Repasse de Conhecimento	-	Única	Por hora de treinamento, apresentação ou repasse tecnológico.	2	Slides e manuais (se aplicáveis).	Perfis Plenos e Seniores.	Análise de Sistemas, Engenharia de Requisitos de Software, Mapeamento de Processos de Negócio / Desenvolvimento, Manutenção e Testes de Software, Apoio ao Desenvolvimento	Apresentações, treinamentos e workshops voltados aos membros das equipes de desenvolvimento com o intuito de disseminar / repassar conhecimentos de negócio e conhecimentos técnicos, apresentar soluções corporativas, padrões, boas práticas e metodologias de desenvolvimento.
35	Elaboração de Manuais de Usuário	-	Única	Por Funcionalidade/Estória de Usuário.	4	Manuais de Usuários em formato HTML, PDF ou DOC.	Analista de Sistemas Pleno, Desenvolvedor Pleno.	Análise de Sistemas, Engenharia de Requisitos de Software, Mapeamento de Processos de Negócio / Desenvolvimento, Manutenção e Testes de Software, Apoio ao Desenvolvimento	Elaboração de Manuais destinados aos Usuários das Soluções de TI.
36	Participação em Reuniões	-	Única	Por Reunião de, no mínimo, 60 minutos.	1	Atas de Reunião	Perfis Juniores, Plenos e Seniores.	Todos os Grupos de Serviços	Participação em Reuniões não contempladas na execução das atividades previstas neste Catálogo.
37	Prospecção Tecnológica	-	Única	Por evento/demanda.	36	Relatório Técnico (Alternativas de Soluções, Prós e Contras, viabilidade, solução escolhida e justificativa).	Perfis Plenos e Seniores.	Análise de Sistemas, Engenharia de Requisitos de Software, Mapeamento de Processos de Negócio / Desenvolvimento, Manutenção e Testes de Software, Apoio ao Desenvolvimento	Pesquisas e estudos para a adoção de novas tecnologias e frameworks, novos padrões de projeto etc.

**Design e UX**

Nº	Serviço	ID	Complexidade	Escopo	HET (máx)	Entregáveis	Perfis Exigidos	Grupo de Serviços	Atividades Desempenhadas
38	Wireframe de Funcionalidade	-	Única	Por tela da Funcionalidade/Estória de Usuário.	2	Rascunho ou esboço de uma tela da Funcionalidade (um para cada tela da Funcionalidade)	Designer de UX Sênior, Analista de Sistemas Pleno.	Análise de Sistemas, Engenharia de Requisitos de Software, Mapeamento de Processos de Negócio / Design Gráfico e Web Design	Elaboração de um rascunho ou esboço (protótipo não funcional), definindo como as informações devem estar organizadas em uma tela de sistema.
39	Prototipação de Funcionalidade	-	Única	Por tela da Funcionalidade/Estória de Usuário.	4	Protótipos funcionais de uma tela da Funcionalidade (um para cada tela da Funcionalidade)	Designer de UX Sênior, Analista de Sistemas Pleno.	Análise de Sistemas, Engenharia de Requisitos de Software, Mapeamento de Processos de Negócio / Design	Elaboração de protótipo funcional, definindo como as informações devem estar organizadas, quais serão os componentes visuais, as cores, a tipografia e imagens que estarão

							Gráfico e Web Design	dispostos em uma tela de sistema.	
40	Elaboração de Imagem	-	Única	Por ícone ou imagem.	2	Ícone ou imagem disponibilizada nos formatos PNG, JPG ou SVG (ou similares).	Designer de UX Sênior	Design Gráfico e Web Design	Produção de ícone ou imagem, com base nas especificações de formato e tamanho, elaborado a partir de fontes preexistentes livres de direitos autorais, ou de uso formalmente autorizado, ou por meio do design criativo.
41	Elaboração de Vídeos/Animações	-	Única	Por minuto de vídeo/animação.	6	Vídeo ou animação disponibilizados nos formatos AVI, MP4 ou similar.	Designer de UX Sênior	Design Gráfico e Web Design	Produção de vídeo ou animação, com base nas especificações de formato e tamanho, elaborado a partir de fontes preexistentes livres de direitos autorais, ou de uso formalmente autorizado, ou por meio do design criativo.

O catálogo de Serviços do ITEM 02 descrito neste anexo é o mesmo padrão adotado nos processos licitatórios da Subsecretaria de Tecnologia da Informação de Secretaria de Desenvolvimento e Inovação - STI/SEDI (202014304000377) Secretaria da Economia (202000004031357).

ITEM 02 - INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA E DADOS									
Prestação de serviços de instalação, configuração e manutenção de ambientes de Sistemas Operacionais e Servidores de Middleware; Sistemas Gerenciadores de Bancos de Dados, Big Data; Redes de Computadores; e, gestão de Segurança da Informação; suporte técnico a usuários e incidentes; monitoramento de serviços de TIC; execução/operação de processamentos; instalação e manutenção de computadores e periféricos; instalação e manutenção de redes lógicas de dados; e, gerenciamento de links de dados e telefonia fixa, móvel.									
Nº	Serviço	Id	Complexidade	Escopo	HET (máx)	Entregáveis	Perfis Exigidos	Grupo de Serviços	Atividades Desempenhadas
1	Instalar Ambiente de Middleware	a	Baixa	Por ambiente.	4	Serviços de Middleware instalados, configurados e disponíveis; documentação dos procedimentos realizados; Relatório das atividades realizadas.	Analista Infraestrutura Middleware Pleno	Middleware	Serviço de entrega de instalação de ambiente de aplicação.
		b	Média		6		Analista Infraestrutura Middleware Pleno		
		c	Alta		8		Analista Infraestrutura Middleware Sênior		
2	Configurar e Gerenciar Ambiente de Middleware	a	Única	Por cada criação de data source ou criação de usuários locais ou restart de managed servers ou restart de data sources.	0,5	Configuração realizada; servidores e aplicações operacionais; Relatório das atividades realizadas; criação ou atualização na documentação dos procedimentos.	Analista Infraestrutura Middleware Júnior	Middleware	Serviço de entrega de arquitetura corporativa que permita a criação de serviços de negócios interoperáveis que podem facilmente serem reutilizados e compartilhados entre aplicações.
		b	Média	Por ambiente.	3		Analista Infraestrutura Middleware Pleno		
		c	Alta	5	Analista Infraestrutura Middleware Sênior				
3	Atualização / Deploy de Aplicação, Componentes e Microsserviços	-	Única	Por deploy.	0,5	Deploy realizado e aplicação operacional.	Analista Infraestrutura Middleware Júnior	Middleware	Serviço de execução de atualização/deploy de aplicação.
4	Documentação Customizada de Solução	-	Única	Por documentação.	8	Documentação específica / customizada da Solução de TI.	Analista de BI Pleno, Desenvolvedor ETL Pleno, Administrador de Banco de Dados Pleno, Administrador de Dados Pleno, Arquiteto Big Data Pleno, Cientista de Dados Pleno, Engenheiro de Dados Pleno, Administrador de Sistemas Computacionais Pleno, Administrador de Sistemas de Segurança da Informação Pleno, Analista Infraestrutura de Rede Pleno, Analista Infraestrutura Middleware Pleno, Analista de Processos Pleno	Dados Middleware Projetos Redes/Segurança SO TIC	Elaboração de documentações específicas / customizadas relacionadas com processo, modelos, serviços ou soluções de TI.
5	Análise de	a	Baixa	Por hora de análise	1	Problema identificado	Analista Infraestrutura	Middleware	Realizar uma análise

	Problemas Relacionados a Servidores de Middleware			exploratória de problemas em sistemas existentes.		e corrigido; Relatório das atividades realizadas; documentação da solução do problemas.	Middleware Pleno		de Problemas que estejam impactando a performance de servidores de aplicações.
		b	Média				Analista Infraestrutura Middleware Pleno	Analista Infraestrutura Middleware Pleno	
		c	Alta				Analista Infraestrutura Middleware Sênior	Analista Infraestrutura Middleware Sênior	
6	Configurar e Gerenciar Solução de Arquitetura de Gerenciamento de Conteúdo	a	Única	Por restart de managed servers, criação de usuários locais, restart de data sources.	0,5	Configuração realizada, ambiente e aplicação operacional; Relatório das atividades realizadas; criação ou atualização na documentação dos procedimentos.	Analista Infraestrutura Middleware Júnior	Middleware	Realizar serviço gerenciamento e entrega de arquitetura de gerenciamento de conteúdo de documentos permita set utilizado por outros serviços de negócios interoperáveis e podendo facilmente serem reutilizados e compartilhados.
		b	Única	Por gestão de usuários integrados ao AD, integrações com active directory ou outras bases de autenticação ou atualização de versões de servidores aplicação.	3		Analista Infraestrutura Middleware Pleno		
		c	Única	Por migrações de metadados entre ambientes, clusterização de ambientes; aplicação de patch atualizações.	4		Analista Infraestrutura Middleware Sênior		
7	Criação, Configuração e Gerenciamento de APIs	a	Baixa	Por API.	2	Configuração realizada e aplicação operacional.	Analista Infraestrutura Middleware Pleno	Middleware	Criação e gerenciamento de Dataservices - Int, API's, de Data Sources com acesso as diversas bases de dados e Atualização de versões de servidores aplicação.
		b	Média		4		Analista Infraestrutura Middleware Pleno		
		c	Alta		6		Analista Infraestrutura Middleware Sênior		
8	Configuração, Instalação e Manutenção em Equipamentos/Ativos de Redes (switch, roteador, access point, etc.)	a	Baixa	Por ativo de rede ou equipamento.	2	Equipamento/Ativo de Rede configurado, instalado e/ou operacional; Relatório das atividades realizadas; criação ou atualização na documentação dos procedimentos.	Analista Infraestrutura de Rede Júnior	Redes/Segurança	Serviços de instalação, configuração e manutenção de equipamentos de comunicação de dados, tais como: Roteadores, Switches, Access Point, etc.
		b	Média		3		Analista Infraestrutura de Rede Pleno		
		c	Alta		4		Analista Infraestrutura de Rede Sênior		
9	Serviços de Gerenciamento e Monitoramento da Infraestrutura e Ativos de Rede	a	Única	Inclusão de ativo de rede em ferramenta de monitoramento.	0,5	Item de infraestrutura ou Ativo de Rede gerenciado e/ou monitorado; Relatório das atividades realizadas; criação ou atualização na documentação dos procedimentos.	Analista Infraestrutura de Rede Júnior	Redes/Segurança	Gerenciar e Monitorar a Infraestrutura e Ativos de Rede.
		b	Única	Criação de monitoramento de sistema / aplicação / serviço com mapeamento de todas as dependências.	2		Analista Infraestrutura de Rede Pleno		
		c	Única	Atualização de versões em ferramentas de monitoração ou gerenciamento de infraestrutura de rede, integração com outras soluções, instalação de novos componentes.	4		Analista Infraestrutura de Rede Sênior		
10	Análise de Problemas Relacionados a Infraestrutura de Redes	a	Baixa	Por hora de análise exploratória de problemas em sistemas existentes.	1	Problema identificado e corrigido; Relatório das atividades realizadas; criação ou atualização na documentação dos procedimentos.	Analista Infraestrutura de Rede Pleno	Redes/Segurança	Realizar análise do ambiente para identificar o problema relacionado que impacta o funcionamento da infraestrutura de redes.
		b	Media				Analista Infraestrutura de Rede Pleno		
		c	Alta				Analista Infraestrutura de Rede Sênior		
11	Instalação e Configuração de Sistemas Operacionais ou Serviços em Sistemas Operacionais	a	Baixa	Por sistema ou serviço.	2	Serviço entregue e operacional; Documentação dos procedimentos do serviço; Relatório das atividades realizadas.	Administrador de Sistemas Computacionais Júnior	SO	Instalação e configuração de serviços em sistemas operacionais Linux/Unix e Windows, tais como: Banco de dados, aplicação, serviços de infraestrutura de rede (DHCP, DNS, AD, File Server, Proxy, firewall, impressão, etc.).
		b	Media		4		Administrador de Sistemas Computacionais Pleno		
		c	Alta		8		Administrador de Sistemas Computacionais Sênior		
12	Configurar e Gerenciar Ambiente de Storage	a	Única	Por gerenciamento de pools de armazenamento; alocação de pools de armazenamentos à soluções específicas; gerenciamento de balanceamento de uso de recursos em rede SAN;	2	Ambiente de Storage configurado; Documentação dos procedimentos do serviço; Relatório das atividades realizadas.	Administrador de Sistemas Computacionais Pleno	SO	Monitorar, configurar e gerenciar ambiente de Storage.

				avaliação de solução de storage corporativa autônomas; avaliação de solução de interconexão de rede de armazenamento corporativas (SAN ou equivalentes).					
		b	Única	Por implantação de solução de storage corporativa autônomas; implantação e interligação de novas soluções de storages à soluções existentes; implantação de solução de interconexão de rede de armazenamento corporativas (SAN ou equivalentes); Aplicação de patch; Atualização de versão, etc.	4			Administrador de Sistemas Computacionais Sênior	
13	Administrar e Gerenciar Soluções de Backup	a	Única	Por configuração e monitoramento das tarefas de backup; realização de backup de arquivos / sistema operacional / banco de dados.	1	Ferramentas de backup configuradas; Documentação dos procedimentos do serviço; Relatório das atividades realizadas.	Redes/Segurança	Administrador de Sistemas de Segurança da Informação Pleno, Administrador de Sistemas Computacionais Pleno, Analista Infraestrutura de Rede Pleno	Administrar, gerenciar, monitorar as tarefas e ambiente das soluções de backup.
		b	Única	Por realização de restore de arquivos; avaliação de solução de backup corporativa; realizar testes de restore planejados, garantir integridade e avaliar / readequar período de cópia.	2			Administrador de Sistemas de Segurança da Informação Pleno, Administrador de Sistemas Computacionais Pleno, Analista Infraestrutura de Rede Pleno	
		c	Única	Por implantação solução de backup corporativa integradas a soluções de hardware de armazenamento realtime e archive; aplicação de patch; atualização de versão; etc.	8			Administrador de Sistemas de Segurança da Informação Sênior, Administrador de Sistemas Computacionais Sênior, Analista Infraestrutura de Rede Sênior	
14	Configurar e Gerenciar Ambiente de Virtualização	a	Única	Por criação, configuração e monitoramento de maquinas virtuais; criação e remoção de Snapshots.	1	Ambiente de Virtualização configurado; Documentação dos procedimentos do serviço; Relatório das atividades realizadas.	SO	Administrador de Sistemas Computacionais Júnior	Configurar, Gerenciar, monitorar e manter o Ambiente de virtualização.
		b	Única	Por configuração de infraestrutura de virtualização (storage, network, segurança e etc); avaliação de infraestrutura completa de virtualização, on-premise ou nuvem; avaliação de rotinas que garantam o correto funcionamento de toda infraestrutura de virtualização.	6			Administrador de Sistemas Computacionais Pleno	
		c	Única	Por implantação e homologação de infraestrutura completa de virtualização, on-premise ou nuvem; implantação e reconfiguração de rotinas que garantam o correto funcionamento de toda infraestrutura de virtualização; aplicação de patch e atualização de versão.	8			Administrador de Sistemas Computacionais Sênior	
15	Suporte Presencial ou Remoto ao Usuário - Windows	-	Única	Por hora de atendimento.	1	Histórico da atividade executada.	SO	Técnico de Suporte, Administrador de Sistemas Computacionais Júnior	Serviço de manutenção e suporte a usuários, aplicações, estações de trabalho e periféricos.
16	Análise de Problemas Relacionados a Ambiente de Sistema Operacional	a	Baixa	Por hora de análise exploratória de problemas em sistemas existentes.	1	Problema identificado e corrigido; Documentação dos procedimentos do serviço; Relatório das atividades realizadas.	SO	Administrador de Sistemas Computacionais Pleno	Monitorar, identificar e corrigir problemas relacionados a servidores SO (Linux, Unix, Windows, etc.).
		b						Administrador de Sistemas Computacionais Pleno	
		c						Administrador de	

						Sistemas Computacionais Sênior			
17	Análise de Problemas Relacionados a Ambiente de Virtualização	a	Baixa	Por hora de análise exploratória de problemas em sistemas existentes.	1	Problema identificado e corrigido; Documentação dos procedimentos da solução; Relatório das atividades realizadas.	Administrador de Sistemas Computacionais Pleno	SO	Monitorar, identificar e corrigir problemas relacionados ao ambiente de virtualização.
	b	Media	Administrador de Sistemas Computacionais Pleno						
	c	Alta	Administrador de Sistemas Computacionais Sênior						
18	Configurar e Gerenciar a Infraestrutura de Segurança	a	Única	Por criação ou configuração de regra firewall, anti-vírus e balanceamento de aplicações.	0,5	Item de segurança configurado e/ou gerenciado; Documentação dos procedimentos da solução; Relatório das atividades realizadas.	Administrador de Sistemas de Segurança da Informação Pleno, Administrador de Sistemas Computacionais Pleno, Analista Infraestrutura de Rede Pleno	Redes/Segurança	Configurar, gerenciar e monitorar o ambiente de Infraestrutura de Segurança garantindo a proteção das informações em seus atributos básicos (Confidencialidade, integridade, disponibilidade e autenticidade).
		b	Única	Por processo de mapeamento das ameaças, mitigação dos riscos e execução das atividades corretivas, com foco na infraestrutura e objetivo principal de torná-la preparada para enfrentar tentativas de ataque; publicação de aplicação/serviço em solução de balanceamento de aplicações.			Administrador de Sistemas de Segurança da Informação Sênior, Administrador de Sistemas Computacionais Sênior, Analista Infraestrutura de Rede Sênior		
		c	Única	Por análise de vulnerabilidades não publicadas e Resposta a incidentes; Por desenho de arquiteturas e soluções seguras, realização de testes de penetração e análises de risco; etc.			Administrador de Sistemas de Segurança da Informação Sênior, Administrador de Sistemas Computacionais Sênior, Analista Infraestrutura de Rede Sênior		
		d	Baixa	Por componente instalado e configurado.			Administrador de Sistemas de Segurança da Informação Pleno, Administrador de Sistemas Computacionais Pleno, Analista Infraestrutura de Rede Pleno		
		e	Média				Administrador de Sistemas de Segurança da Informação Pleno, Administrador de Sistemas Computacionais Pleno, Analista Infraestrutura de Rede Pleno		
		f	Alta				Administrador de Sistemas de Segurança da Informação Sênior, Administrador de Sistemas Computacionais Sênior, Analista Infraestrutura de Rede Sênior		
19	Serviço de Apoio e Consultoria	a	Média	Por hora de consultoria.	1	Consultoria realizada; Relatório das atividades realizadas.	Analista de BI Pleno, Administrador de Banco de Dados Pleno, Administrador de Dados Pleno, Arquiteto Big Data Pleno, Cientista de Dados Pleno, Engenheiro de Dados Pleno, Administrador de Sistemas Computacionais Pleno, Administrador de Sistemas de Segurança da Informação Pleno, Analista Infraestrutura de Rede Pleno, Analista Infraestrutura Middleware Pleno	Dados Middleware Projetos Redes/Segurança SO TIC	Administração, monitoramento, configuração, atualização das ferramentas de monitoramento.

		b	Alta				Analista de BI Sênior, Administrador de Banco de Dados Sênior, Administrador de Dados Sênior, Arquiteto Big Data Sênior, Cientista de Dados Sênior, Engenheiro de Dados Sênior, Administrador de Sistemas Computacionais Sênior, Administrador de Sistemas de Segurança da Informação Sênior, Analista Infraestrutura de Rede Sênior, Analista Infraestrutura Middleware Sênior		
20	Análise de Problemas Relacionados a Infraestrutura de Segurança	a	Baixa	Por análise onde o problema não afeta o andamento normal da infraestrutura. (Baixo ou sem impacto)	1	Problema identificado e corrigido.	Administrador de Sistemas de Segurança da Informação Pleno, Administrador de Sistemas Computacionais Pleno, Analista Infraestrutura de Rede Pleno	Redes/Segurança	Realização de análise onde problema não afeta o andamento normal da infraestrutura. (Baixo ou sem impacto)
		b	Media				Administrador de Sistemas de Segurança da Informação Sênior, Administrador de Sistemas Computacionais Sênior, Analista Infraestrutura de Rede Sênior		Realização de análise onde problema afeta uma pequena parte da infraestrutura. (Médio impacto)
		c	Alta				Administrador de Sistemas de Segurança da Informação Sênior, Administrador de Sistemas Computacionais Sênior, Analista Infraestrutura de Rede Sênior		Realização de análise onde problema afeta toda a infraestrutura. (Alto impacto)
21	Elaboração e Acompanhamento de Projetos de Infraestrutura e Dados	-	Única	Por hora de elaboração/accompanhamento de projeto.	1	Relatórios de acompanhamento do projeto, bem como as alterações que se fizerem necessárias no planejamento inicial.	Gerente de Projetos Pleno	Projetos	Elaboração e acompanhamento de projetos de infraestrutura.
22	Levantar Requisitos de Soluções Analíticas	-	Única	Por funcionalidade / estória de usuário.	14	Ficha de conceituação de informações ou outra documentação requisito detalhado; Relatório das atividades realizadas.	Cientista de Dados Pleno	Dados	Preparar Material para Reunião e Participar de reuniões para auxiliar no levantamento do modelo necessário.
23	Análise Exploratória dos Dados	-	Única	Por análise de dados.	24	Documentação relativa aos dados / Variáveis disponíveis / Qualidade dos dados / Estratégias de tratamento/ Perfil dos dados; Relatório das atividades realizadas.	Cientista de Dados Sênior	Dados	Análise, testes estratégicos para definição de estratégia, geração de Perfil dos dados.
24	Modelagem / Desenvolvimento do Projeto de Machine Learning - Estão inclusas nessas atividades as subatividades: Engenharia de Recursos (Feature Engineering), Treinamento, Seleção do Modelo e Avaliação do Modelo	-	Única	Por modelagem até 10 (dez) variáveis.	48	Modelo Selecionado, treinado, assim como os retornos de erro e acertos; Relatório das atividades realizadas.	Cientista de Dados Sênior	Dados	Engenharia de Recursos (Feature Engineering), Treinamento, Seleção do Modelo e Avaliação do Modelo.
25	Deploy do Modelo de Machine Learning	-	Única	Por disponibilização.	4	Disponibilização do Modelo para utilização direta ou integrada a outra solução; Relatório das atividades realizadas.	Cientista de Dados Sênior	Dados	Disponibilização do Modelo de Machine Learning a ser utilizado.

26	Implantar / Realizar Deploy de Solução Analítica	a	Baixa	Por disponibilização.	4	Disponibilização da Solução para utilização direta ou integrada a outra solução; Relatório das atividades realizadas.	Engenheiro de Dados Júnior	Dados	Disponibilização da Solução para utilização.
		b	Média				Engenheiro de Dados Pleno		
		c	Alta				Engenheiro de Dados Sênior		
27	Desenvolver Visões em Solução Analítica - Dashboard, por Análise / Visão	-	Única	Por visão envolvendo até 10 (dez) entidades.	6	Disponibilização de Análise, em solução de visualização de dados, que permita analisar os dados processados e como será o comportamento desses dados na solução; Relatório das atividades realizadas.	Analista de BI Pleno, Engenheiro de Dados Pleno	Dados	Desenvolver, em solução Analítica, forma de visualização dos dados, mesmo que diferente da definitiva.
28	Testar / Avaliar Protótipos / Soluções Analíticas - Big Data, por Cenário	a	Baixa	Por evento, até 10 (dez) entidades.	6	Relatório de testes e conformidade do comportamento dos dados; Relatório das atividades realizadas.	Engenheiro de Dados Júnior	Dados	Realizar testes com dados para validar o comportamento / processamento dos mesmos.
		b	Média				Engenheiro de Dados Pleno		
		c	Alta				Engenheiro de Dados Sênior		
29	Avaliar Qualidade de Dados	-	Única	Por avaliação, até 10 (dez) entidade de dados.	16	Relatórios/Estatísticas Melhoria dos Dados Analisados; Modelagem e Scripts desenvolvidos (quando necessário) ; Relatório das atividades realizadas.	Cientista de Dados Pleno, Administrador de Dados Sênior	Dados	Analisar e avaliar os Dados propondo melhorias.
30	Implementação de Rotina ETL - Dados Gerais	-	Única	Por rotina, até 06 (seis) entidades fonte de dados.	8	Processo ETL criado; Relatório das atividades realizadas.	Desenvolvedor ETL Pleno, Analista de BI Pleno, Engenheiro de Dados Júnior	Dados	Análise e planejamento de rotina de ETL. Nesse caso deve ser avaliado o impacto no data lake ou DW.
31	Alteração de Processos / Rotinas de ETL	-	Única	Por evento, até 06 (seis) entidades de dados.	8	Scripts/procedimentos de ETL alterados e documentação pertinente; Relatório das atividades realizadas.	Desenvolvedor ETL Pleno, Analista de BI Pleno, Engenheiro de Dados Júnior	Dados	Alteração e teste da rotina ou procedimento de ETL para adequação das regras de negócio e de apresentação necessárias.
32	Criar Modelos Físicos na Base de Dados	-	Única	Por modelo, até 10 (dez) entidades.	6	Modelo dos Objetos de dados a serem criados na base de dados e documentação pertinente; Relatório das atividades realizadas.	Administrador de Dados Sênior, Analista de BI Sênior, Cientista de Dados Pleno	Dados	A partir dos modelos do AD gerar os modelos físicos no Banco de Dados dentro dos padrões definidos na Metodologia, sempre buscando as melhores práticas e a melhor performance.
33	Realizar Estudo e Prospecção de Novas Soluções	-	Única	Por hora estudo.	1	Documentação dos testes realizados e apresentação de resultados; Relatório das atividades realizadas.	Analista de BI Sênior, Administrador de Banco de Dados Sênior, Administrador de Dados Sênior, Arquiteto Big Data Sênior, Cientista de Dados Sênior, Engenheiro de Dados Sênior, Administrador de Sistemas Computacionais Sênior, Administrador de Sistemas de Segurança da Informação Sênior, Analista Infraestrutura de Rede Sênior, Analista Infraestrutura Middleware Sênior	Dados Middleware Projetos Redes/Segurança SO TIC	Testes diversos, de acordo com a demanda, e avaliação das funcionalidades.
34	Criação e Otimização Consultas - Necessidade Específica	-	Única	Por evento, até 10 (dez) entidades.	4	script criado com Select / consulta desejada; Relatório das atividades realizadas.	Administrador de Dados Sênior, Administrador de Banco de Dados Pleno, Cientista de Dados Pleno, Engenheiro de Dados Pleno	Dados	Criar consulta.
35	Serviços de Central de Atendimento 1º	-	Única	Por hora de atendimento.	1	Relatório das atividades realizadas.	Operador de Atendimento de 1º Nível	TIC	Participar de reuniões para auxiliar.

Nível									
36	Desenvolver Camada Semântica	-	Única	Por camada, a cada conjunto de 10 (dez) entidades.	16	Camada semântica e documentação pertinente; Relatório das atividades realizadas.	Analista de BI Sênior, Engenheiro de Dados Pleno	Dados	Desenvolver e documentar camada semântica.
37	Implantar Serviço / Componente em Ambiente BI e Big Data	a	Baixa	Por serviço / componente.	24	Relatório de atividades; Serviços ativos e operacionais.	Analista de BI Pleno, Arquiteto Big Data Pleno	Dados	Instalar e configurar softwares.
		b	Média				Analista de BI Sênior, Arquiteto Big Data Sênior		
		c	Alta				Analista de BI Sênior, Arquiteto Big Data Sênior		
38	Configurar e Gerenciar Arquitetura BI	-	Única	Por integração de soluções.	16	Relatório de atividades Serviços ativos e operacionais.	Analista de BI Sênior	Dados	Instalar e atualizar o ambiente de BI. Definir estrutura física, monitorar performance do ambiente, verificar logs de erros, etc.
39	Verificar diariamente o Funcionamento das Aplicações de BI	-	Única	Por atividade.	1	Relatório de atividades.	Analista de BI Pleno, Desenvolvedor ETL Pleno	Dados	Verificar e reparar os possíveis erros das soluções de BI.
40	Monitorar Camada de ETL e de Integração de Dados	-	Única	Por atividade.	1	Relatório das atividades realizadas.	Analista de BI Pleno, Desenvolvedor ETL Pleno, Engenheiro de Dados Júnior	Dados	Monitorar camada de ETL e de integração em produção e, caso necessário, abrir incidente para solução de problemas encontrados.
41	Suporte Ecosistema BI	a	Baixa	Por evento / manutenção.	4	Relatório das atividades realizadas.	Analista de BI Pleno	Dados	Resolução de problemas encontrados, suporte aos usuários e desenvolvedores.
		b	Média				Analista de BI Pleno		
		c	Alta				Analista de BI Sênior		
42	Atualizar as Versões de Produtos que Compõem o Ambiente de BI	a	Baixa	Por evento de configurações.	8	Relatório das atualizações realizadas.	Analista de BI Pleno	Dados	Atualizar o ambiente aplicando as configurações necessárias e colocar o ambiente em produção novamente.
		b	Média				Analista de BI Pleno		
		c	Alta				Analista de BI Sênior		
43	Configurar/Gerenciar Segurança Ambiente BI	-	Única	Por ocorrências de Inclusão de usuários em grupo de permissão ou concessão de privilégios.	0,5	Relatório das atividades realizadas.	Analista de BI Sênior	Dados	Criar grupos; usuários e conceder as devidas permissões que garantam o acesso e segurança do ambiente.
44	Criar e Manter Atualizado o Catálogo de Rotinas de Backup e Recuperação de Arquivos nas Ferramentas de BI e Big Data	-	Única	Por rotina.	0,5	Registro de execução dos backups de BD; Relatório das atividades realizadas.	Administrador de Sistemas de Segurança da Informação Pleno, Administrador de Sistemas Computacionais Pleno, Analista Infraestrutura de Rede Pleno	Redes/Segurança	Criar as rotinas que garantam o Backup de arquivos provenientes de ferramentas de BI e/ou afins; acompanhamento diário dos backups.
45	Definir e manter as estruturas/objetos das Bases de Dados	a	Baixa	Por evento ou manutenção das estruturas das bases de dados, até 10 (dez) objetos.	2	Objeto criado/alterado conforme documentação; Script criado e documentado; Relatório das atividades realizadas.	Administrador de Banco de Dados Pleno	Dados	Criar/manter os objetos atendendo às necessidades das aplicações para o bom funcionamento, conforme sua respectiva documentação.
		b	Média				Administrador de Banco de Dados Pleno		
		c	Alta				Administrador de Banco de Dados Sênior		
46	Configurar e Gerenciar Arquitetura Big Data	-	Única	Por integração de soluções em instalação com distro; Avaliação e reconfiguração de uso de recursos para serviços (com ou sem distro).	4	Relatório das atividades realizadas; Serviços ativos e operacionais.	Arquiteto Big Data Pleno	Dados	Instalar e atualizar o ambiente de Big Data. Definir estrutura física, monitorar performance do ambiente, verificar logs de erros, etc.
		-	Única	Por resolução de problema de funcionamento e/ou performance em serviço específico ou integração entre eles; Atualização de versão de ambiente Big Data (autônomo ou distro - single-node ou cluster).	8		Arquiteto Big Data Sênior		
47	Configurar/Gerenciar Segurança ambiente Big Data	-	Única	Por ocorrência de Inclusão de usuários em grupo de	0,5	Relatório das atividades realizadas.	Arquiteto Big Data Sênior	Dados	Criar grupos e usuários que garantam a segurança

				permissão e/ou concessão de privilégios.					do ambiente Big Data.
48	Atualizar/Ajustar configuração de produtos que compõem o ambiente de Big Data	a	Baixa	A cada 02 (duas) alterações de configurações e/ou correções.	0,5	Relatório das atualizações realizadas.	Arquiteto Big Data Pleno	Dados	Atualização e Ajuste de parâmetros de configuração de produtos do ecossistemas de Big Data.
		b	Media				Arquiteto Big Data Sênior		
		c	Alta				Arquiteto Big Data Sênior		
49	Suporte Ecossistema Big Data	a	Única	A cada reativações fluxos de carga e/ou Investigar inconformidade de dados.	0,5	Relatório das atividades realizadas.	Arquiteto Big Data Pleno	Dados	Resolução de problemas encontrados, suporte aos usuários (equipes de Análise de Dados, Arquitetura de Dados, Desenvolvimento).
		b	Única	Por evento de manutenção na arquitetura de Dados/Desenvolvimento (inclusão/modificação de atributos, correção de fluxos de carga).	1		Arquiteto Big Data Sênior		
50	Implantar serviço / componente em ambiente Big Data	a	Única	Por ativação de serviços single-node em distribuição e/ou Realização de deploy de rotina homologada.	2	Relatório das atividades realizadas; Serviços ativos e operacionais.	Arquiteto Big Data Pleno	Dados	Instalar e configurar softwares e rotinas de Big Data.
		b	Única	A cada instalação de serviços multi-node (cluster) em distribuição.	3		Arquiteto Big Data Sênior		
		c	Única	A cada instalação e configuração de serviço multi-node (cluster) autônomo (sem distro) e com autenticação kerberos.	6		Arquiteto Big Data Sênior		
51	Atuar na Resolução de Problemas Relacionados aos Modelos de Dados	-	Única	Por evento, por modelo.	2	Ata de reunião com a equipe de Desenvolvimento.	Administrador de Dados Sênior	Dados	Participar de reuniões para auxiliar no levantamento do modelo necessário.
52	Auxiliar na Construção do Modelo de Dados	a	Baixa	A cada reunião de no mínimo 30 (trinta) minutos.	0,5	Ata de reunião com a equipe de Desenvolvimento; Relatório das atividades realizadas.	Administrador de Dados Pleno	Dados	Participar de reuniões para auxiliar no levantamento do modelo necessário.
		b	Media				Administrador de Dados Pleno		
		c	Alta				Administrador de Dados Sênior		
53	Criar e Gerenciar Repositório de Modelos de Dados	-	Única	A cada solicitação de criação de usuários; concessão ou retirada de privilégios a usuários.	0,5	Software de administração de Modelo de Dados Funcional e relatório das atividades realizadas.	Administrador de Dados Pleno	Dados	Instalar, atualizar software de administração de Modelo de Dados, criar e gerenciar usuários do software.
54	Manter Política de Governança de Dados	-	Única	Por documentação.	4	Documento sobre a política a ser adotada (parte integrante da Metodologia); Relatório das atividades realizadas.	Administrador de Dados Sênior	Dados	Fazer reuniões, registrar atas e definir os padrões para a política de governança de dados em consenso com as equipes de Desenvolvimento e Administração de Banco de Dados.
55	Desenvolver Mapeamento Lógico de Dados	-	Única	Por mapeamento, até 05 (cinco) novas entidades.	2	Processo atualizado; Relatório das atividades realizadas.	Administrador de Dados Sênior	Dados	Discutir, pesquisar sobre, escrever e atualiza processos de integração e qualidade de Dados.
56	Desenvolver Processos de Integração de Dados	a	Baixa	Por processo, até 02 (duas) fontes de dados.	4	Processo atualizado; Relatório das atividades realizadas.	Engenheiro de Dados Júnior	Dados	Discutir, pesquisar sobre, escrever e atualiza processos de integração e qualidade de Dados.
		b	Média				Engenheiro de Dados Pleno		
		c	Alta				Engenheiro de Dados Sênior		
57	Desenvolver Processos que Buscam Garantir a Qualidade dos Dados	-	Única	Por processo, até 10 (dez) elementos de dados.	4	Processo atualizado; Relatório das atividades realizadas.	Administrador de Dados Sênior, Cientista de Dados Pleno	Dados	Discutir, pesquisar sobre, escrever e atualiza processos de integração e qualidade de Dados.
58	Gerenciar os Dados da Base Corporativa	-	Única	Por evento, com integração com até 05 (cinco) sistemas e em até 05 (cinco) atributos.	2	Relatório das atividades realizadas.	Administrador de Dados Sênior, Cientista de Dados Pleno	Dados	Gerir os Modelos de Dados existentes.
59	Avaliar Modelo de Dados	-	Única	Por avaliação, até 10 (dez) novas entidades.	3	Modelos de Dados revisados, documentação pertinente e relatório da avaliação, validando os padrões; Relatório das atividades realizadas.	Administrador de Dados Sênior	Dados	Avaliar Modelos de Dados feitos pelo Desenvolvimento. Checar padrões.
60	Criar Modelo de	-	Única	Por criação, até 10 (dez)	4	Modelos de Dados ,	Administrador de Dados	Dados	Criar e documentar

	Dados			novas entidades.		documentação pertinente e relatório da avaliação, validando os padrões (nomenclatura, por exemplo).	Sênior, Analista de BI Sênior, Cientista de Dados Pleno		Modelo de Dados observando os padrões adotados.
61	Documentar Padrões e Metodologia para Modelos de Dados	-	Única	Por documentação.	2	Documento de padrões e metodologia para criação de Modelos de Dados atualizada; Relatório das atividades realizadas.	Administrador de Dados Pleno, Cientista de Dados Pleno	Dados	Fazer reuniões, registrar atas e definir os padrões para a criação de Modelo de Dados em consenso com as equipes de desenvolvimento, Administração de Banco de Dados e Suporte Técnico.
62	Administrar Contas de Usuários e Senhas juntamente com as Políticas de Segurança e Acesso às Bases de Dados	-	Única	A cada solicitação de atividades.	0,5	Usuários Cadastrados/Alterados; Relatório das atividades realizadas.	Administrador de Banco de Dados Pleno, Arquiteto Big Data Pleno	Dados	Manter a estrutura de segurança com a criação de grupos e usuários para acesso aos Bancos de Dados com as atividades: reiniciar ou desbloquear contas de usuários; criar/definir senhas de contas de usuários; conceder privilégios a contas de usuários nos diversos ambientes de bancos de dados.
63	Administrar Crescimento e Consumo de Recursos das Bases de Dados	a	Única	Por evento de monitoramento do crescimento físico e lógico dos objetos dos diversos bancos de dados.	1	Verificar periodicamente o volume utilizado pelo Banco de Dados, bem como o alocado, evitando-se de maneira preventiva problemas desta natureza; Relatório das atividades realizadas.	Administrador de Banco de Dados Pleno	Dados	Verificar periodicamente o volume utilizado pelo Banco de Dados, bem como o alocado, evitando-se de maneira preventiva problemas desta natureza.
		b	Única	Por evento de redimensionamento das áreas físicas e lógicas das bases de dados, por sistema.	4		Administrador de Banco de Dados Pleno	Dados	
64	Administrar e Monitorar as Bases de Dados	a	Única	Por evento de administração diária de rotina, visualização e execução de relatórios para verificar disponibilidade.	1	Ambiente ativo e operacional; Relatório de verificação; Relatório das atividades realizadas.	Administrador de Banco de Dados Sênior	Dados	Verificar e adequar a estrutura do Banco de Dados evitando preventivamente problemas; Análise de Performance (análise de SQL, degradação em resposta, tuning diversos etc.).
		b	Única	Por evento de indisponibilidade da aplicação com problema de acesso ou objetos da base de dados do ambiente de banco de dados.	3		Administrador de Banco de Dados Sênior	Dados	
		c	Única	Por evento de indisponibilidade do ambiente de banco de dados (hardware).	4		Administrador de Banco de Dados Sênior	Dados	
65	Alterar e Monitorar Scripts que Auxiliam na Administração das Bases de Dados	a	Única	Por processo alterado ou criado.	0,5	Scripts documentados; Relatório das atividades realizadas.	Administrador de Banco de Dados Sênior, Arquiteto Big Data Pleno	Dados	Criar, alterar e monitorar Scripts que auxiliam a administração dos Bancos de Dados.
66	Definir e Manter Planos de Contingenciamento a Falhas	-	Única	Por documentação.	2	Documento de contingência com definição das ações, processo de comunicação e os papéis de cada área ; Relatório das atividades realizadas.	Analista de Processos - Pleno, Administrador de Banco de Dados Pleno, Arquiteto Big Data Pleno, Administrador de Sistemas Computacionais Pleno, Administrador de Sistemas de Segurança da Informação Pleno, Analista Infraestrutura de Rede Pleno, Analista Infraestrutura Middleware Pleno	Dados Middleware Projetos Redes/Segurança SO TIC	Discutir, pesquisar sobre, escrever e atualizar planos de contingenciamento a falhas.
67	Monitorar e Manter Objetos dos Sistemas Criados nas Bases de Dados	a	Baixa	Por base de dados.	1	Relatório das atualizações realizadas.	Administrador de Banco de Dados Pleno, Arquiteto Big Data Pleno	Dados	Atualizar e corrigir falhas de objetos no ambiente aplicando as configurações e correções necessárias.
		b	Media				Administrador de Banco de Dados Pleno, Arquiteto Big Data Pleno		
		c	Alta				Administrador de Banco de Dados Sênior,		

							Arquiteto Big Data Sênior		
68	Manter Documentação da Política de Segurança dos Acessos às Bases de Dados e suas Respectivas Políticas de Segurança Lógica Atualizadas	-	Única	Por documentação.	2	Documentação da Políticas de segurança lógica e física atualizada	Administrador de Banco de Dados Pleno Analista de Processos - Pleno	Dados	Manter segurança de acesso aos Bancos de Dados; manter documentação política de segurança nas Bases de Dados; criar , manter e monitoramento do plano de segurança.
69	Monitorar e Prever Recursos de Hardware (capacity planning) para os Ambientes de Bases de Dados	-	Única	Por ambiente.	2	Relatório de Necessidades de Recursos; Relatório das atividades realizadas.	Administrador de Banco de Dados Sênior Arquiteto Big Data Sênior	Dados	Monitorar e analisar como os recursos disponíveis estão sendo alocados, a capacidade disponível e desempenho e sugerir recursos para os ambientes de bases de dados existentes e futuros a serem implementados.
70	Atualizar as Versões de Produtos que Compõem o Ambiente de Banco de Dados e/ou das Bases de Dados	a	Baixa	Por ambiente.	24	Atualizar o ambiente aplicando as configurações necessárias e colocar o ambiente em produção novamente; Relatório das atividades realizadas.	Administrador de Banco de Dados Pleno, Arquiteto Big Data Pleno	Dados	Atualizar o ambiente aplicando as configurações necessárias e colocar o ambiente em produção novamente.
		b	Média				Administrador de Banco de Dados Sênior, Arquiteto Big Data Sênior		
		c	Alta				Administrador de Banco de Dados Sênior, Arquiteto Big Data Sênior		
71	Treinamentos / Workshops / Apresentações Técnicas / Repasse de Conhecimento	-	Única	Por hora de treinamento, apresentação ou repasse tecnológico.	1	Slides e manuais (se aplicáveis).	Analista de BI Pleno/Sênior, Administrador de Banco de Dados Pleno/Sênior, Administrador de Dados Pleno/Sênior, Arquiteto Big Data Pleno/Sênior, Cientista de Dados Pleno/Sênior, Engenheiro de Dados Pleno/Sênior, Administrador de Sistemas Computacionais Pleno/Sênior, Administrador de Sistemas de Segurança da Informação Pleno/Sênior, Analista Infraestrutura de Rede Pleno/Sênior, Analista Infraestrutura Middleware Pleno/Sênior, Analista de Processos Pleno, Gerente de Projetos Pleno	Dados Middleware Projetos Redes/Segurança SO TIC	Apresentações, treinamentos e workshops voltados para disseminar / repassar conhecimentos técnicos de ferramentas utilizadas, novas tecnologias, padrões e metodologias empregadas.
72	Mapeamento de Processos	-	Única	Por hora de análise.	1	Processo mapeado e documentado.	Analista de Processos Pleno	Projetos	Reuniões com as equipes, análise e modelagem dos processos.
73	Acompanhar Instalação e Manutenção de Serviços de Telecomunicações e Equipamentos de Infraestrutura	-	Única	Por hora de acompanhamento.	1	Relatório das atividades realizadas.	Administrador de Sistemas de Segurança da Informação Pleno, Administrador de Sistemas Computacionais Pleno, Analista Infraestrutura de Rede Pleno	TIC	Instalação e/ou configuração dos circuitos de dados/links.
74	Gerenciar, Monitorar Sistemas Analógicos / Digitais, Sistema de Tarifação, Configuração ou Alteração de Funcionalidades de Ramais Analógicos Digitais, Relatórios	-	Única	Por hora de execução de serviços.	1	Relatórios de monitoramento, gerenciamento e ações executadas.	Coordenador Técnico de Equipe de Telecomunicações	TIC	Monitorar, verificar e corrigir intercorrências, configurações relacionadas à sistemas de telefonia (analógicos e digitais) e atividades relacionadas à área de

	Estatísticos, Gráficos e Backups								telecomunicações voz. Configurações e exclusão de ramais, funcionalidades, regras e categorias de ramal (analogico e digital). Monitoramento, configurações, atualizações e correções de falhas relacionadas à sistema de tarifação, cadastro, alteração de dados de usuários/centro de custos, elaboração de relatórios gerenciais, gráficos estatísticos e realização de backups de banco de dados do sistema de tarifação. Demais configurações ao sistema centrais PABX. Apoiar atividade técnicas e de planejamento de telefonia entre as áreas de TIC da contratante.
75	Manutenção em Equipamentos de Informática	-	Única	Por equipamento.	4	Solicitação de serviço solucionada; Relatório das atividades realizadas.	Técnico de Suporte	TIC	Solucionar problemas de: Perda de relação de confiança, Instalação de programas, troca de bateria da BIOS, manutenção no patch line, substituição de periféricos e estabilizadores e nobreaks , configuração de periféricos, desbloqueio de senha local, remanejamento de conjunto de equipamentos (monitor, computador, teclado, mouse e estabilizador), executar imagem em computadores de ponto eletrônico, backup, limpeza física. Os serviços poderão ser realizados via acesso remoto quando houver a possibilidade.
76	Controle Processamento de Arquivos, Planejamento de Planos de Execução, Execução e Acompanhamento de Jobs e Scripts	-	Única	Por hora de execução de serviços.	1	Relatório de arquivos processados. Plano de execução, Relatório de jobs ou rotinas executadas.	Técnico de Operação e Monitoramento - Pleno	TIC	Montagem do plano de execução diário das rotinas levando em consideração ordem de execução, recursos computacionais a serem executado dentre outros referentes ao ambiente Mainframe. Execução e acompanhamento do processamento de Jobs e rotinas solicitadas pelos analistas responsável, em ambiente Mainframe.
77	Monitoramento de Serviços Infraestrutura	-	Única	Por hora monitoramento.	1	Relatório das atividades realizadas.	Técnico de Operação e Monitoramento Júnior	TIC	Monitorar os serviços de TIC e Infraestrutura.
78	Health Checking do Ambiente de Redes, Storage, Backup,	-	Única	Por ambiente.	2	Relatório das atividades realizadas.	Administrador de Banco de Dados Pleno, Arquiteto Big Data	Dados Middleware Redes/Segurança	Monitoramento do ambiente, emissão de relatórios.

Segurança, Sistemas Operacionais, Middleware, Virtualização e Banco de Dados					Pleno, Administrador de Sistemas Computacionais Pleno, Administrador de Sistemas de Segurança da Informação Pleno, Analista Infraestrutura de Rede Pleno, Analista Infraestrutura Middleware Pleno	SO TIC
------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------

## ANEXO - VI

## NÍVEIS COMPLEXIDADE/2020 - CI- 11025

## NÍVEIS DE COMPLEXIDADE

GRUPO DE SERVIÇOS	ITEM 01 - SISTEMAS DE INFORMAÇÃO		
<b>Análise de Sistemas, Engenharia de Requisitos de Software, Mapeamento de Processos de Negócio</b> / <b>Desenvolvimento, Manutenção e Testes de Software, Apoio ao Desenvolvimento</b>	<b>Definição dos Níveis de Complexidade</b>		
	<b>Complexidade</b>	<b>Fator de Pontuação</b>	
	Baixa	Avaliação de todas as características listadas, com somatório menor do que 20 (vinte) pontos.	
	Média	Avaliação de todas as características listadas, com somatório entre 20 (vinte) e 28 (vinte e oito) pontos.	
	Alta	Avaliação de todas as características listadas, com somatório acima de 28 (vinte e oito) pontos.	
	<b>Informações para o Cálculo de Pontuação e Definição dos Níveis de Complexidade</b>		
	<b>Requisito Não Funcional</b>	<b>Cenários</b>	<b>Pontuação</b>
	Volume de Dados	Soluções de TI envolvendo grandes volumes de dados (Big Data).	5
		Soluções de TI envolvendo volume padrão de dados.	1
	Processamento Distribuído	Soluções de TI envolvendo processamentos distribuídos.	3
		Soluções de TI sem a utilização de processamentos distribuídos.	1
	Escalabilidade	Soluções de TI clusterizadas.	3
		Soluções de TI não clusterizadas.	1
	Público Alvo	Soluções de TI destinadas ao público externo à instituição (cidadãos).	4
		Soluções de TI destinadas ao público externo à instituição (colaboradores externos).	2
		Soluções de TI destinadas ao público interno à instituição (colaboradores internos).	1
	Volume de Acessos	Soluções de TI com mais de 10.000 usuários e elevado número de requisições/segundo.	3
Soluções de TI de 1.000 a 10.000 usuários e moderado número de requisições/segundo.		2	
Soluções de TI com até 1.000 usuários e baixo número de requisições/segundo.		1	
Desempenho	Soluções de TI com restrições de performance, que requeiram baixos tempos de resposta em processamentos específicos, cargas, velocidade de resposta de processamentos em telas etc.	3	
	Soluções de TI sem restrições ou requisitos específicos de performance.	1	
Disponibilidade	Soluções de TI que exijam alta disponibilidade: 24 x 7 (24 horas por dia, 7 dias por semana).	2	
	Soluções de TI com requisitos padrão de disponibilidade: 8 x 5	1	

	(horário comercial).	
Segurança	Soluções de TI com requisitos específicos de segurança, tais como o uso de certificado digital, autenticação em dois fatores, criptografia, uso de protocolos seguros específicos, uso de captcha, assinatura digital.	2
	Soluções de TI sem requisitos específicos de segurança.	1
Interoperabilidade	Soluções de TI com necessidade de integrações com outros sistemas externos, integração com APIs externas, componentes, banco de dados externos ou uso de microsserviços etc.	4
	Soluções de TI com necessidade de integrações com sistemas internos, sem o uso de microsserviços etc.	2
	Soluções de TI sem necessidade de integrações.	1
Confiabilidade	Soluções de TI com quantidade limite de erros em cálculos e processamentos com erro, regras para rollback quando houver alguma falha, recursos para restauração automática do sistema em caso de queda de energia etc.	2
	Aplicações ou Serviços com requisitos padrão de confiabilidade.	1
Padrões de Projeto	Soluções de TI com exigências específicas de padrão de log de erro, de log de informação, padrão de mensagens, metodologia para desenvolvimento do sistema, padrões de projeto (design patterns) a serem aplicados, padrões arquiteturais etc.	2
	Soluções de TI que não possuam padrões de projeto específicos.	1
Legais	Soluções de TI com exigências de conformidade do software com alguma legislação pertinente ao sistema, por exemplo, atendimento a normas específicas e prazos legais.	3
	Soluções de TI sem exigências legais.	1

GRUPO DE SERVIÇOS	ITEM 02 - INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA E DADOS		
SO	<b>Definição dos Níveis de Complexidade</b>		
	<b>Complexidade</b>	<b>Fator de Pontuação</b>	
	Baixa	Avaliação de todas as características listadas, com somatório menor do que 15 (quinze) pontos.	
	Média	Avaliação de todas as características listadas, com somatório entre 15 (quinze) e 20 (vinte) pontos.	
	Alta	Avaliação de todas as características listadas, com somatório acima de 20 (vinte) pontos.	
	<b>Informações para o Cálculo de Pontuação e Definição dos Níveis de Complexidade</b>		
	<b>Requisito Não Funcional</b>	<b>Cenários</b>	<b>Pontuação</b>
	Processamento Distribuído	Solução envolvendo processamentos distribuídos.	3
		Solução sem a utilização de processamentos distribuídos.	1
	Escalabilidade	Solução clusterizada.	3
		Solução não clusterizada.	1
	Público Alvo	Usuários externos à instituição (cidadãos).	4
		Usuários externos à instituição (demais órgãos).	2
		Usuários interno da instituição (próprio órgão).	1
	Volume de Acessos	Baixo (até 1.000 usuários e baixo número de requisições/segundo).	1
Médio (de 1.000 a 10.000 usuários e moderado número de requisições/segundo).		2	

	Alto (mais de 10.000 usuários e elevado número de requisições/segundo).	3
Desempenho	Solução com alto nível de performance, que requeiram baixos tempos de resposta em processamentos.	3
	Solução sem requisitos específicos de performance.	1
Disponibilidade	Solução 24 x 7 (24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano).	2
	Solução 8 x 5 (horário comercial).	1
Segurança	Solução com requisitos específicos de segurança, tais como o uso de certificado digital, autenticação em dois fatores, criptografia, uso de protocolos seguros específicos.	2
	Solução sem requisitos específicos de segurança.	1
Interoperabilidade	Solução com necessidades de integração com outras soluções, integração com APIs externas, componentes, banco de dados externos ou uso de microsserviços etc.	3
	Solução sem necessidades de integração.	1
Manutenção	Aplicação de atualização de maior impacto. Por exemplo: firmware, major version.	4
	Aplicação de atualização de menor impacto. Por exemplo aplicação de patches; minor version.	3
	Instalação de um novo servidor/ambiente.	2
	Configuração ou Habilitação de nova funcionalidade ou feature ou componente ou restabelecimento de funcionamento.	1
Impacto	Gera indisponibilidade total das aplicações/serviços (Alto impacto).	5
	Afeta grande parte das funcionalidades das aplicações/serviços ou lentidão de acesso (Médio impacto).	3
	Afeta algumas funcionalidades das aplicações/serviços ou lentidão de acesso (Baixo impacto).	2
	Sem requisitos de impacto.	1

Middleware	Definição dos Níveis de Complexidade	
	Complexidade	Fator de Pontuação
	Baixa	Avaliação de todas as características listadas, com somatório menor do que 11 (onze) pontos.
	Média	Avaliação de todas as características listadas, com somatório entre 11 (onze) e 16 (dezesesseis) pontos.
	Alta	Avaliação de todas as características listadas, com somatório acima de 16 (dezesesseis) pontos.
Informações para o Cálculo de Pontuação e Definição dos Níveis de Complexidade		
Requisito Não Funcional	Cenários	Pontuação
Processamento Distribuído	Solução envolvendo processamentos distribuídos.	3
	Solução sem a utilização de processamentos distribuídos.	1
Escalabilidade	Solução clusterizada.	3
	Solução não clusterizada.	1
Público Alvo	Usuários externos à instituição (cidadãos).	4
	Usuários externos à instituição (demais órgãos).	2
	Usuários interno da instituição (próprio órgão).	1
Volume de Acessos	Baixo (até 1.000 usuários e baixo número de requisições/segundo).	1
	Médio (de 1.000 a 10.000 usuários e moderado número de requisições/segundo).	2
	Alto (mais de 10.000 usuários e elevado número de requisições/segundo).	3

Desempenho	Solução com alto nível de performance, que requeiram baixos tempos de resposta em processamentos específicos, cargas, velocidade de resposta de processamentos em telas etc.	3
	Solução sem requisitos específicos de performance.	1
Disponibilidade	Solução 24 x 7 (24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano).	2
	Solução 8 x 5 (horário comercial).	1
Segurança	Solução com requisitos específicos de segurança, tais como o uso de certificado digital, autenticação em dois fatores, criptografia, uso de protocolos seguros específicos, uso de captcha, assinatura digital.	2
	Solução sem requisitos específicos de segurança.	1
Interoperabilidade	Solução com necessidades de integração com outros sistemas externos, integração com APIs externas, componentes, banco de dados externos ou uso de microsserviços etc.	4
	Solução com necessidades de integração com sistemas internos, sem o uso de microsserviços etc.	2
	Solução sem necessidades de integração.	1

**Dados****Definição dos Níveis de Complexidade**

<b>Complexidade</b>	<b>Fator de Pontuação</b>
Baixa	Avaliação de todas as características listadas, com somatório menor do que 15 (quinze) pontos.
Média	Avaliação de todas as características listadas, com somatório entre 15 (quinze) e 20 (vinte) pontos.
Alta	Avaliação de todas as características listadas, com somatório acima de 20 (vinte) pontos.

**Informações para o Cálculo de Pontuação e Definição dos Níveis de Complexidade**

<b>Requisito Não Funcional</b>	<b>Cenários</b>	<b>Pontuação</b>
Processamento Distribuído	Solução envolvendo processamentos distribuídos.	3
	Solução sem a utilização de processamentos distribuídos.	1
Escalabilidade	Solução clusterizada.	3
	Solução não clusterizada.	1
Público Alvo	Usuários externos à instituição (cidadãos).	4
	Usuários externos à instituição (demais órgãos).	2
	Usuários interno da instituição (próprio órgão).	1
Volume de Acessos	Baixo (até 500 usuários e baixo número de requisições/segundo).	1
	Médio (de 501 a 2.000 usuários e moderado número de requisições/segundo).	2
	Alto (mais de 2000 usuários e elevado número de requisições/segundo).	3
Desempenho	Solução com alto nível de performance, que requeiram baixos tempos de resposta em processamentos.	3
	Solução sem requisitos específicos de performance.	1
Disponibilidade	Solução 24 x 7 (24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano).	2
	Solução 8 x 5 (horário comercial).	1
Segurança	Solução com requisitos específicos de segurança, tais como keberos, o uso de certificado digital, autenticação em dois fatores, criptografia, uso de protocolos seguros específicos.	2
	Solução sem requisitos específicos de segurança.	1
Interoperabilidade	Solução com necessidades de integração com outras soluções, integração com APIs externas, componentes, banco de dados externos, etc.	3
	Solução sem necessidades de integração.	1

Manutenção	Aplicação de atualização de maior impacto. Por exemplo: major version.	4
	Aplicação de atualização de menor impacto. Por exemplo aplicação de patches; minor version.	3
	Instalação de um novo ambiente.	2
	Configuração ou Habilitação de nova funcionalidade ou feature ou componente ou restabelecimento de funcionamento.	1
Impacto	Gera indisponibilidade total das aplicações/serviços (Alto impacto).	5
	Afeta grande parte das funcionalidades das aplicações/serviços ou lentidão de acesso (Médio impacto).	3
	Afeta algumas funcionalidades das aplicações/serviços ou lentidão de acesso (Baixo impacto).	2
	Sem requisitos de impacto.	1
Volume de Dados	Solução envolvendo grandes volumes de dados (Big Data).	5
	Solução envolvendo volume padrão de dados.	1

Rede e Segurança	Definição dos Níveis de Complexidade		
	Complexidade	Fator de Pontuação	
	Baixa	Avaliação de todas as características listadas, com somatório menor do que 11 (onze) pontos.	
	Média	Avaliação de todas as características listadas, com somatório entre 11 (onze) e 15 (quinze) pontos.	
	Alta	Avaliação de todas as características listadas, com somatório acima de 16 (dezesesseis) pontos.	
Informações para o Cálculo de Pontuação e Definição dos Níveis de Complexidade			
Requisito Não Funcional	Cenários	Pontuação	
Escalabilidade	Solução clusterizada.	3	
	Solução não clusterizada.	1	
Público Alvo	Usuários externos à instituição (cidadãos).	4	
	Usuários externos à instituição (demais órgãos).	2	
	Usuários interno da instituição (próprio órgão).	1	
Desempenho	Solução necessidade qualidade de serviço (QoS ou tuning), que requeiram baixos tempos de resposta em processamentos específicos, cargas, velocidade de resposta de processamentos em telas etc.	3	
	Solução sem requisitos específicos de qualidade de serviço.	1	
Disponibilidade	Solução 24 x 7 (24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano).	3	
	Solução 8 x 5 (horário comercial).	1	
Segurança	Solução com requisitos específicos de segurança, tais como regra de acesso (ACL), regra de firewall de aplicação (WAF), etc.	3	
	Solução sem requisitos específicos de segurança.	1	
Manutenção	Aplicação de atualização de maior impacto. Por exemplo: firmaware, major version.	4	
	Aplicação de atualização de menor impacto. Por exemplo aplicação de patches; minor version.	3	
	Instalação de um novo ativo de rede.	2	
	Configuração ou Habilitação de nova funcionalidade ou feature ou componente ou restabelecimento de funcionamento.	1	
Impacto	Gera indisponibilidade total das aplicações/serviços (Alto impacto).	5	
	Afeta grande parte das funcionalidades das aplicações/serviços ou lentidão de acesso (Médio impacto).	3	

	Afeta algumas funcionalidades das aplicações/serviços ou lentidão de acesso (Baixo impacto).	2
	Sem requisitos de impacto.	1

## ANEXO - VII

## PLANILHA DE FORMAÇÃO DE CUSTOS

Tipo de serviço	ITEM 01 - Concepção, análise, projeto, desenvolvimento e sustentação de soluções tecnológicas para a informatização de processos de trabalho e rotinas das diversas áreas de negócio; envolvendo novos projetos, sustentação e evolução de sistemas transacionais e gerenciais, processos automatizados, portais web, sistemas em plataforma baixa, aplicações móveis e treinamento de usuários para operação e utilização desses sistemas.
Nº de meses de execução	12 meses

QUANTIDADE ESTIMADA DE PROFISSIONAIS	Analista de Sistema Pleno	Analista de Sistema Sênior	Analista de Processos Pleno	Analista de Teste Pleno	Desenvolvedor Júnior	Desenvolvedor Sênior	Desenvolvedor Pleno	Gerente de Projeto Sênior	Designer	Web Designer/UX	Arquiteto de Software Sênior	Arquiteto SOA Sênior	Gerente de Projeto Sênior
	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0

I- REMUNERAÇÃO (*)		Analista de Sistema Pleno	Analista de Sistema Sênior	Analista de Processos Pleno	Analista de Teste Pleno	Desenvolvedor Júnior	Desenvolvedor Sênior	Desenvolvedor Pleno	Gerente de Projeto Sênior	Designer	Web Designer/UX	Arquiteto de Software Sênior	Arquiteto SOA Sênior	Gerente de Projeto Sênior
A-SALÁRIO MENSAL	R\$	R\$ 6.930,30	R\$ 8.394,18	R\$ 10.225,20	R\$ 5.250,54	R\$ 2.669,59	R\$ 6.359,61	R\$ 5.250,54	R\$ 13.158,64	R\$ 3.897,51	R\$ 3.897,51	R\$ 11.506,69	R\$ 11.506,69	R\$ 13.158,64
Total da Remuneração	R\$	R\$ 6.930,30	R\$ 8.394,18	R\$ 10.225,20	R\$ 5.250,54	R\$ 2.669,59	R\$ 6.359,61	R\$ 5.250,54	R\$ 13.158,64	R\$ 3.897,51	R\$ 3.897,51	R\$ 11.506,69	R\$ 11.506,69	R\$ 13.158,64

II-INSUMOS DE MÃO-DE-OBRA (*)		Analista de Sistema Pleno	Analista de Sistema Sênior	Analista de Processos Pleno	Analista de Teste Pleno	Desenvolvedor Júnior	Desenvolvedor Sênior	Desenvolvedor Pleno	Gerente de Projeto Sênior	Designer	Web Designer/UX	Arquiteto de Software Sênior	Arquiteto SOA Sênior
A-Transporte	R\$	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ 210,00	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
B-Auxílio Alimentação (Vales, cesta básica, etc)	R\$	R\$ 1.018,08	R\$ 1.381,63	R\$ 1.836,35	R\$ 600,93	R\$ -	R\$ 876,36	R\$ 600,93	R\$ 2.564,84	R\$ 264,92	R\$ 264,92	R\$ 2.154,59	R\$ 2.154,59
C-Uniformes/equipamentos	R\$	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
D-Assistência Médica	R\$	R\$ 283,00	R\$ 283,00	R\$ 283,00	R\$ 283,00	R\$ 283,00	R\$ 283,00	R\$ 283,00	R\$ 283,00	R\$ 283,00	R\$ 283,00	R\$ 283,00	R\$ 283,00
E-Seguro de Vida	R\$	R\$ 11,49	R\$ 13,92	R\$ 16,95	R\$ 8,71	R\$ 4,43	R\$ 10,54	R\$ 8,71	R\$ 21,82	R\$ 6,46	R\$ 6,46	R\$ 19,08	R\$ 19,08
F-Treinamento / Capacitação / Reciclagem	R\$	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
G-Auxílio Funeral	R\$	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
H-Vale Refeição	R\$	R\$ 420,00	R\$ 420,00	R\$ 420,00	R\$ 420,00	R\$ 420,00	R\$ 420,00	R\$ 420,00	R\$ 420,00	R\$ 420,00	R\$ 420,00	R\$ 420,00	R\$ 420,00
TOTAL DE INSUMOS DE MÃO-DE-OBRA	R\$	R\$ 1.732,58	R\$ 2.098,55	R\$ 2.556,30	R\$ 1.312,64	R\$ 917,43	R\$ 1.589,90	R\$ 1.312,64	R\$ 3.289,66	R\$ 974,38	R\$ 974,38	R\$ 2.876,67	R\$ 2.876,67

GRUPO A		Analista de Sistema Pleno	Analista de Sistema Sênior	Analista de Processos Pleno	Analista de Teste Pleno	Desenvolvedor Júnior	Desenvolvedor Sênior	Desenvolvedor Pleno	Gerente de Projeto Sênior	Designer	Web Designer/UX	Arquiteto de Software Sênior	Arquiteto SOA Sênior	Gerente de Projeto Sênior
01-INSS	0,00%	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
02-SESI OU SESC	1,50%	R\$ 103,95	R\$ 125,91	R\$ 153,38	R\$ 78,76	R\$ 40,04	R\$ 95,39	R\$ 78,76	R\$ 197,38	R\$ 58,46	R\$ 58,46	R\$ 172,60	R\$ 172,60	R\$ 197,38
03-SENAI OU SENAC	1,00%	R\$ 69,30	R\$ 83,94	R\$ 102,25	R\$ 52,51	R\$ 26,70	R\$ 63,60	R\$ 52,51	R\$ 131,59	R\$ 38,98	R\$ 38,98	R\$ 115,07	R\$ 115,07	R\$ 131,59
04-IN CRA	0,20%	R\$ 13,86	R\$ 16,79	R\$ 20,45	R\$ 10,50	R\$ 5,34	R\$ 12,72	R\$ 10,50	R\$ 26,32	R\$ 7,80	R\$ 7,80	R\$ 23,01	R\$ 23,01	R\$ 26,32
05-Salário Educação	2,50%	R\$ 173,26	R\$ 209,85	R\$ 255,63	R\$ 131,26	R\$ 66,74	R\$ 158,99	R\$ 131,26	R\$ 328,97	R\$ 97,44	R\$ 97,44	R\$ 287,67	R\$ 287,67	R\$ 328,97
06-FGTS	8,00%	R\$ 554,42	R\$ 671,53	R\$ 818,02	R\$ 420,04	R\$ 213,57	R\$ 508,77	R\$ 420,04	R\$ 1.052,69	R\$ 311,80	R\$ 311,80	R\$ 920,54	R\$ 920,54	R\$ 1.052,69
07-Seguro Acidente	1,00%	R\$ 69,30	R\$ 83,94	R\$ 102,25	R\$ 52,51	R\$ 26,70	R\$ 63,60	R\$ 52,51	R\$ 131,59	R\$ 38,98	R\$ 38,98	R\$ 115,07	R\$ 115,07	R\$ 131,59

do Trabalho																
08-SEBRAE	0,60%	R\$	R\$ 41,58	R\$ 50,37	R\$ 61,35	R\$ 31,50	R\$ 16,02	R\$ 38,16	R\$ 31,50	R\$ 78,95	R\$ 23,39	R\$ 23,39	R\$ 69,04	R\$ 69,04	R\$ 78,95	
TOTAL DO GRUPO A	14,80%	R\$	R\$ 1.025,68	R\$ 1.242,34	R\$ 1.513,33	R\$ 777,08	R\$ 395,10	R\$ 941,22	R\$ 777,08	R\$ 1.947,48	R\$ 576,83	R\$ 576,83	R\$ 1.702,99	R\$ 1.702,99	R\$ 1.947,48	

GRUPO B			Analista de Sistema Pleno	Analista de Sistema Sênior	Analista de Processos Pleno	Analista de Teste Pleno	Desenvolvedor Júnior	Desenvolvedor Sênior	Desenvolvedor Pleno	Gerente de Projeto Sênior	Designer	Web Designer/UX	Arquiteto de Software Sênior	Arquiteto SOA Sênior	Gerente de Projeto Sênior
09-Férias	8,33%	R\$	R\$ 577,29	R\$ 699,24	R\$ 851,76	R\$ 437,37	R\$ 222,38	R\$ 529,76	R\$ 437,37	R\$ 1.096,11	R\$ 324,66	R\$ 324,66	R\$ 958,51	R\$ 958,51	R\$ 1.096,11
10-Auxílio Doença	1,39%	R\$	R\$ 96,33	R\$ 116,68	R\$ 142,13	R\$ 72,98	R\$ 37,11	R\$ 88,40	R\$ 72,98	R\$ 182,91	R\$ 54,18	R\$ 54,18	R\$ 159,94	R\$ 159,94	R\$ 182,91
11- Férias sobre Licença Maternidade	0,06%	R\$	R\$ 3,88	R\$ 4,70	R\$ 5,73	R\$ 2,94	R\$ 1,49	R\$ 3,56	R\$ 2,94	R\$ 7,37	R\$ 2,18	R\$ 2,18	R\$ 6,44	R\$ 6,44	R\$ 7,37
12-Licença paternidade	0,02%	R\$	R\$ 1,39	R\$ 1,68	R\$ 2,05	R\$ 1,05	R\$ 0,53	R\$ 1,27	R\$ 1,05	R\$ 2,63	R\$ 0,78	R\$ 0,78	R\$ 2,30	R\$ 2,30	R\$ 2,63
13-Faltas legais	0,27%	R\$	R\$ 18,99	R\$ 23,00	R\$ 28,02	R\$ 14,39	R\$ 7,31	R\$ 17,43	R\$ 14,39	R\$ 36,05	R\$ 10,68	R\$ 10,68	R\$ 31,53	R\$ 31,53	R\$ 36,05
14-Acidente de Trabalho	0,33%	R\$	R\$ 22,80	R\$ 27,62	R\$ 33,64	R\$ 17,27	R\$ 8,78	R\$ 20,92	R\$ 17,27	R\$ 43,29	R\$ 12,82	R\$ 12,82	R\$ 37,86	R\$ 37,86	R\$ 43,29
15-Aviso Prévio Trabalho	0,04%	R\$	R\$ 2,77	R\$ 3,36	R\$ 4,09	R\$ 2,10	R\$ 1,07	R\$ 2,54	R\$ 2,10	R\$ 5,26	R\$ 1,56	R\$ 1,56	R\$ 4,60	R\$ 4,60	R\$ 5,26
16-13º Salário	8,33%	R\$	R\$ 577,29	R\$ 699,24	R\$ 851,76	R\$ 437,37	R\$ 222,38	R\$ 529,76	R\$ 437,37	R\$ 1.096,11	R\$ 324,66	R\$ 324,66	R\$ 958,51	R\$ 958,51	R\$ 1.096,11
TOTAL DO GRUPO B	18,77%	R\$	R\$ 1.300,75	R\$ 1.575,50	R\$ 1.919,17	R\$ 985,47	R\$ 501,06	R\$ 1.193,64	R\$ 985,47	R\$ 2.469,75	R\$ 731,52	R\$ 731,52	R\$ 2.159,69	R\$ 2.159,69	R\$ 2.469,75

GRUPO C			Analista de Sistema Pleno	Analista de Sistema Sênior	Analista de Processos Pleno	Analista de Teste Pleno	Desenvolvedor Júnior	Desenvolvedor Sênior	Desenvolvedor Pleno	Gerente de Projeto Sênior	Designer	Web Designer/UX	Arquiteto de Software Sênior	Arquiteto SOA Sênior	Gerente de Projeto Sênior
17-Aviso prévio Indenizado	0,42%	R\$	R\$ 29,11	R\$ 35,26	R\$ 42,95	R\$ 22,05	R\$ 11,21	R\$ 26,71	R\$ 22,05	R\$ 55,27	R\$ 16,37	R\$ 16,37	R\$ 48,33	R\$ 48,33	R\$ 55,27
18- Indenização adicional	0,17%	R\$	R\$ 11,57	R\$ 14,02	R\$ 17,08	R\$ 8,77	R\$ 4,46	R\$ 10,62	R\$ 8,77	R\$ 21,97	R\$ 6,51	R\$ 6,51	R\$ 19,22	R\$ 19,22	R\$ 21,97
19- Indenização (nas rescisões sem justa causa)	4,35%	R\$	R\$ 301,47	R\$ 365,15	R\$ 444,80	R\$ 228,40	R\$ 116,13	R\$ 276,64	R\$ 228,40	R\$ 572,40	R\$ 169,54	R\$ 169,54	R\$ 500,54	R\$ 500,54	R\$ 572,40
20- Abono de Férias - 1/3 constitucional	2,78%	R\$	R\$ 192,52	R\$ 233,19	R\$ 284,06	R\$ 145,86	R\$ 74,16	R\$ 176,67	R\$ 145,86	R\$ 365,55	R\$ 108,27	R\$ 108,27	R\$ 319,66	R\$ 319,66	R\$ 365,55
21-Abono de Férias - 1/3 constitucional sobre licença maternidade	0,02%	R\$	R\$ 1,32	R\$ 1,59	R\$ 1,94	R\$ 1,00	R\$ 0,51	R\$ 1,21	R\$ 1,00	R\$ 2,50	R\$ 0,74	R\$ 0,74	R\$ 2,19	R\$ 2,19	R\$ 2,50
TOTAL DO GRUPO C	7,73%	R\$	R\$ 535,99	R\$ 649,21	R\$ 790,82	R\$ 406,08	R\$ 206,47	R\$ 491,85	R\$ 406,08	R\$ 1.017,69	R\$ 301,43	R\$ 301,43	R\$ 889,93	R\$ 889,93	R\$ 1.017,69

GRUPO D			Perfil 3	Perfil 4	Perfil 5	Perfil 7	Perfil 10	Perfil 11	Perfil 12	Perfil 13	Perfil 14	Perfil 17	Perfil 19	Perfil 1	Perfil 2
20-Incidência dos encargos do Grupo "A" sobre os itens do grupo "B"	2,78%	R\$	R\$ 192,51	R\$ 233,17	R\$ 284,04	R\$ 145,85	R\$ 74,16	R\$ 176,66	R\$ 145,85	R\$ 365,52	R\$ 108,27	R\$ 108,27	R\$ 319,63	R\$ 319,63	R\$ 365,52
VALOR DOS ENCARGOS SOCIAIS	44,08%	R\$	R\$ 3.054,93	R\$ 3.700,22	R\$ 4.507,35	R\$ 2.314,48	R\$ 1.176,78	R\$ 2.803,37	R\$ 2.314,48	R\$ 5.800,44	R\$ 1.718,05	R\$ 1.718,05	R\$ 5.072,24	R\$ 5.072,24	R\$ 5.800,44

		Analista de Sistema Pleno	Analista de Sistema Sênior	Analista de Processos Pleno	Analista de Teste Pleno	Desenvolvedor Júnior	Desenvolvedor Sênior	Desenvolvedor Pleno	Gerente de Projeto Sênior	Designer	Web Designer/UX	Arquiteto de Software Sênior	Arquiteto SOA Sênior	Gerente de Projeto Sênior
VALOR DA MÃO DE OBRA (Remuneração + Reserva Técnica + Encargos Sociais)	R\$	R\$ 11.717,81	R\$ 14.192,95	R\$ 17.288,85	R\$ 8.877,66	R\$ 4.763,79	R\$ 10.752,88	R\$ 8.877,66	R\$ 22.248,74	R\$ 6.589,94	R\$ 6.589,94	R\$ 19.455,60	R\$ 19.455,60	R\$ 22.248,74

## DEMAIS CUSTOS

## MÓDULO: DEMAIS COMPONENTES

I-DEMAIS COMPONENTES (Incidentes sem valor de custo)			Analista de Sistema Pleno	Analista de Sistema Sênior	Analista de Processos Pleno	Analista de Teste Pleno	Desenvolvedor Júnior	Desenvolvedor Sênior	Desenvolvedor Pleno	Gerente de Projeto Sênior	Designer	Web Designer/UX	Arquiteto de Software Sênior	Arquiteto SOA Sênior	C
A-Despesas Administrativas operacionais	15,00%	R\$	R\$ 1.757,67	R\$ 2.128,94	R\$ 2.593,33	R\$ 1.331,65	R\$ 714,57	R\$ 1.612,93	R\$ 1.331,65	R\$ 3.337,31	R\$ 988,49	R\$ 988,49	R\$ 2.918,34	R\$ 2.918,34	3.
B-LUCRO	20,00%	R\$	R\$ 2.695,10	R\$ 3.264,38	R\$ 3.976,44	R\$ 2.041,86	R\$ 1.095,67	R\$ 2.473,16	R\$ 2.041,86	R\$ 5.117,21	R\$ 1.515,69	R\$ 1.515,69	R\$ 4.474,79	R\$ 4.474,79	5.
TOTAL DOS DEMAIS COMPONENTES		R\$	R\$ 4.452,77	R\$ 5.393,32	R\$ 6.569,76	R\$ 3.373,51	R\$ 1.810,24	R\$ 4.086,09	R\$ 3.373,51	R\$ 8.454,52	R\$ 2.504,18	R\$ 2.504,18	R\$ 7.393,13	R\$ 7.393,13	8.

## MÓDULO: TRIBUTOS

II-TRIBUTOS			Analista de Sistema Pleno	Analista de Sistema Sênior	Analista de Processos Pleno	Analista de Teste Pleno	Desenvolvedor Júnior	Desenvolvedor Sênior	Desenvolvedor Pleno	Gerente de Projeto Sênior	Designer	Web Designer/UX	Arquiteto de Software Sênior	Arquiteto SOA Sênior	C
A-Tributos Federais (COFINS, PIS/PASEP) - Exceto IRPJ e CSLL	3,65%	R\$	R\$ 679,59	R\$ 823,14	R\$ 1.002,69	R\$ 514,87	R\$ 276,28	R\$ 623,63	R\$ 514,87	R\$ 1.290,35	R\$ 382,19	R\$ 382,19	R\$ 1.128,36	R\$ 1.128,36	3.
B-Tributos Estaduais/Municipais (ISSQN)	5,00%	R\$	R\$ 930,95	R\$ 1.127,59	R\$ 1.373,55	R\$ 705,31	R\$ 378,47	R\$ 854,29	R\$ 705,31	R\$ 1.767,60	R\$ 523,55	R\$ 523,55	R\$ 1.545,70	R\$ 1.545,70	5.
C-INSS	4,50%	R\$	R\$ 837,85	R\$ 1.014,83	R\$ 1.236,20	R\$ 634,78	R\$ 340,62	R\$ 768,86	R\$ 634,78	R\$ 1.590,84	R\$ 471,20	R\$ 471,20	R\$ 1.391,13	R\$ 1.391,13	1.
TOTAL TRIBUTOS	13,15%	R\$	R\$ 2.448,39	R\$ 2.965,57	R\$ 3.612,44	R\$ 1.854,95	R\$ 995,38	R\$ 2.246,78	R\$ 1.854,95	R\$ 4.648,79	R\$ 1.376,94	R\$ 1.376,94	R\$ 4.065,18	R\$ 4.065,18	1.

Nota: o valor referente a tributos é obtido aplicando-se o percentual sobre o valor do faturamento.

## QUADRO RESUMO

I-MÃO-DE-OBRA VINCULADA À EXECUÇÃO CONTRATUAL (VALOR POR EMPREGADO-Valor Unitário)			Analista de Sistema Pleno	Analista de Sistema Sênior	Analista de Processos Pleno	Analista de Teste Pleno	Desenvolvedor Júnior	Desenvolvedor Sênior	Desenvolvedor Pleno	Gerente de Projeto Sênior	Designer	Web Designer/UX	Arquiteto de Software Sênior	Arquiteto SOA Sênior	Gerente de Projeto Sênior
A-Remuneração	R\$	R\$ 6.930,30	R\$ 8.394,18	R\$ 10.225,20	R\$ 5.250,54	R\$ 2.669,59	R\$ 6.359,61	R\$ 5.250,54	R\$ 13.158,64	R\$ 3.897,51	R\$ 3.897,51	R\$ 11.506,69	R\$ 11.506,69	R\$ 11.506,69	13.158,64
B-Encargos Sociais	R\$	R\$ 3.054,93	R\$ 3.700,22	R\$ 4.507,35	R\$ 2.314,48	R\$ 1.176,78	R\$ 2.803,37	R\$ 2.314,48	R\$ 5.800,44	R\$ 1.718,05	R\$ 1.718,05	R\$ 5.072,24	R\$ 5.072,24	R\$ 5.072,24	5.800,44
C-Insumos de mão-de-obra	R\$	R\$ 1.732,58	R\$ 2.098,55	R\$ 2.556,30	R\$ 1.312,64	R\$ 917,43	R\$ 1.589,90	R\$ 1.312,64	R\$ 3.289,66	R\$ 974,38	R\$ 974,38	R\$ 2.876,67	R\$ 2.876,67	R\$ 2.876,67	3.289,66
D-Subtotal	R\$	R\$ 11.717,81	R\$ 14.192,95	R\$ 17.288,85	R\$ 8.877,66	R\$ 4.763,79	R\$ 10.752,88	R\$ 8.877,66	R\$ 22.248,74	R\$ 6.589,94	R\$ 6.589,94	R\$ 19.455,60	R\$ 19.455,60	R\$ 19.455,60	22.248,74
E-Reserva Técnica	R\$	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ 1,00	R\$ -	R\$ -	1,00
TOTAL MÃO-DE-OBRA	R\$	R\$ 11.717,81	R\$ 14.192,95	R\$ 17.288,85	R\$ 8.877,66	R\$ 4.763,79	R\$ 10.752,88	R\$ 8.877,66	R\$ 22.248,74	R\$ 6.589,94	R\$ 6.589,94	R\$ 19.455,60	R\$ 19.455,60	R\$ 19.455,60	22.248,74

Nota:(1) D = A + B + C

II - VALOR MENSAL TOTAL REFERENTE MÃO-DE-OBRA VINCULADA À EXECUÇÃO CONTRATUAL			Analista de Sistema Pleno	Analista de Sistema Sênior	Analista de Processos Pleno	Analista de Teste Pleno	Desenvolvedor Júnior	Desenvolvedor Sênior	Desenvolvedor Pleno	Gerente de Projeto Sênior	Designer	Web Designer/UX	Arquiteto de Software Sênior	Arquiteto SOA Sênior	Gerente de Projeto Sênior
A-Mão-de-obra (vinculada à execução dos serviços)	R\$	R\$ 11.717,81	R\$ 14.192,95	R\$ 17.288,85	R\$ 8.877,66	R\$ 4.763,79	R\$ 10.752,88	R\$ 8.877,66	R\$ 22.248,74	R\$ 6.589,94	R\$ 6.589,94	R\$ 19.455,60	R\$ 19.455,60	R\$ 19.455,60	22.248,74
B-Insumos diversos (Materiais / equipamentos / Máquinas)	R\$	R\$ 100,00	R\$ 100,00	R\$ 100,00	R\$ 100,00	R\$ 100,00	R\$ 100,00	R\$ 100,00	R\$ 100,00	R\$ 100,00	R\$ 100,00	R\$ 100,00	R\$ 100,00	R\$ 100,00	100,00
C-Demais componentes	R\$	R\$ 4.452,77	R\$ 5.393,32	R\$ 6.569,76	R\$ 3.373,51	R\$ 1.810,24	R\$ 4.086,09	R\$ 3.373,51	R\$ 8.454,52	R\$ 2.504,18	R\$ 2.504,18	R\$ 7.393,13	R\$ 7.393,13	R\$ 7.393,13	8.454,52
D-Tributos	R\$	R\$ 2.448,39	R\$ 2.965,57	R\$ 3.612,44	R\$ 1.854,95	R\$ 995,38	R\$ 2.246,78	R\$ 1.854,95	R\$ 4.648,79	R\$ 1.376,94	R\$ 1.376,94	R\$ 4.065,18	R\$ 4.065,18	R\$ 4.065,18	4.648,79
E-Valor mensal dos serviços por profissional	R\$	R\$ 18.718,97	R\$ 22.651,83	R\$ 27.571,06	R\$ 14.206,12	R\$ 7.669,41	R\$ 17.185,75	R\$ 14.206,12	R\$ 35.452,05	R\$ 10.571,06	R\$ 10.571,06	R\$ 31.013,91	R\$ 31.013,91	R\$ 31.013,91	35.452,05
F-Valor mensal dos serviços por	R\$	R\$ 18.718,97	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ 7.669,41	R\$ -	R\$ 14.206,12	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	7.669,41

perfil															
VALOR MENSAL TOTAL REFERENTE A MÃO-DE-OBRA	R\$	R\$ 18.718,97	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ 7.669,41	R\$ -	R\$ 14.206,12	R\$ -	F					

II - PESO POR PERFIL	Analista de Sistema Pleno	Analista de Sistema Sênior	Analista de Processos Pleno	Analista de Teste Pleno	Desenvolvedor Júnior	Desenvolvedor Sênior	Desenvolvedor Pleno	Gerente de Projeto Sênior	Designer	Web Designer/UX	Arquiteto de Software Sênior	Arquiteto SOA Sênior	Gerente de Projeto Sênior
PESO	2,4407	2,9535	3,5949	1,8523	1,0000	2,2408	1,8523	4,6225	1,3783	1,3783	4,0438	4,0438	4,6225
PESO ARREDONDADO	2,4000	3,0000	3,6000	1,9000	1,0000	2,2000	1,9000	4,6000	1,4000	1,4000	4,0000	4,0000	4,6000

II - ESTIMATIVA DE CONSUMO NO MÊS COM 168H + 2H EXTRA POR SEMANA PARA DESENVOLVEDORES	Analista de Sistema Pleno	Analista de Sistema Sênior	Analista de Processos Pleno	Analista de Teste Pleno	Desenvolvedor Júnior	Desenvolvedor Sênior	Desenvolvedor Pleno	Gerente de Projeto Sênior	Designer	Web Designer/UX	Arquiteto de Software Sênior	Arquiteto SOA Sênior	Gerente de Projeto Sênior
UST do PERFIL	403	504	605	319	168	370	319	773	235	235	672	672	773
UST MÊS POR QUANTIDADE	403	-	-	-	168	-	319	-	-	-	-	-	-
	4.836	-	-	-	2.016	-	3.828	-	-	-	-	-	-

TOTAL UST MENSAL	890
TOTAL UST ANUAL	10.680
A-Horas trabalhadas por mês por profissional	168
B-Total de profissionais	3
C-Total de horas mensais (A*B)	504
D-Custo Mensal dos profissionais	R\$ 40.594,50
E - Custo Anual	R\$ 487.134,01
Valor UST	R\$ 45,61

Tipo de serviço	ITEM 02 - Instalação, configuração e manutenção de ambientes de Sistemas Operacionais e Servidores de Middleware; Sistemas Gerenciadores de Bancos de Dados, Data Analytics, Big Data, Business Intelligence; Redes de Computadores; e, gestão de Segurança da Informação; suporte técnico a usuários e incidentes; monitoramento de serviços de TIC; execução/operação de processamentos; instalação e manutenção de computadores e periféricos; instalação e manutenção de redes lógicas de dados; e, gerenciamento de links de dados e telefonia fixa, móvel.
-----------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Nº de meses de execução	12
-------------------------	----

QUANTIDADE DE PROFISSIONAIS ALOCADOS	Operador de Atendimento de 1º Nível	Técnico de Suporte	Supervisor de Suporte	Administrador de Banco de Dados (DBA) Sênior	Administrador de Banco de Dados (DBA) Pleno	Administrador de Dados (AD) Pleno	Administrador de Dados (AD) Sênior	Administrador Infraestrutura MiddleWare Junior	Administrador Infraestrutura MiddleWare Pleno	Administrador Infraestrutura MiddleWare Sênior
	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
		-	-							-
I-REMUNERAÇÃO (*)	Operador de Atendimento de 1º Nível	Técnico de Suporte	Supervisor de Suporte	Administrador de Banco de Dados (DBA) Sênior	Administrador de Banco de Dados (DBA) Pleno	Administrador de Dados (AD) Pleno	Administrador de Dados (AD) Sênior	Administrador Infraestrutura MiddleWare Junior	Administrador Infraestrutura MiddleWare Pleno	Administrador Infraestrutura MiddleWare Sênior
A-SALÁRIO MENSAL	R\$ R\$ 1.250,00	R\$ 2.123,19	R\$ 3.498,26	R\$ 11.101,73	R\$ 9.165,67	R\$ 4.773,56	R\$ 8.394,18	R\$ 4.205,70	R\$ 7.706,98	R\$ 9.334,93
Total da Remuneração	R\$ R\$ 1.250,00	R\$ 2.123,19	R\$ 3.498,26	R\$ 11.101,73	R\$ 9.165,67	R\$ 4.773,56	R\$ 8.394,18	R\$ 4.205,70	R\$ 7.706,98	R\$ 9.334,93
II-INSUMOS DE MÃO-DE-OBRA (*)	Operador de Atendimento de 1º Nível	Técnico de Suporte	Supervisor de Suporte	Administrador de Banco de Dados (DBA) Sênior	Administrador de Banco de Dados (DBA) Pleno	Administrador de Dados (AD) Pleno	Administrador de Dados (AD) Sênior	Administrador Infraestrutura MiddleWare Junior	Administrador Infraestrutura MiddleWare Pleno	Administrador Infraestrutura MiddleWare Sênior
A-Transporte	R\$ R\$ 210,00	R\$ 210,00	R\$ 210,00	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
B-Auxílio Alimentação (Vales, cesta básica, etc)	R\$ R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ 1.573,22	R\$ 482,48	R\$ 1.381,63	R\$ 341,45	R\$ 1.210,97	R\$ 1.615,26
C-Uniformes/equipamentos	R\$ R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
D-Assistência Médica	R\$ R\$ 283,00	R\$ 283,00	R\$ 283,00	R\$ -	R\$ 283,00	R\$ 283,00	R\$ 283,00	R\$ 283,00	R\$ 283,00	R\$ 283,00
E-Seguro de Vida	R\$ R\$ 2,07	R\$ 3,52	R\$ 5,80	R\$ -	R\$ 15,20	R\$ 7,91	R\$ 13,92	R\$ 6,97	R\$ 12,78	R\$ 15,48
F-Treinamento / Capacitação / Reciclagem	R\$ R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
G-Auxílio Funeral	R\$ R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
H-Vale Refeição	R\$ R\$ 420,00	R\$ 420,00	R\$ 420,00	R\$ -	R\$ 420,00	R\$ 420,00	R\$ 420,00	R\$ 420,00	R\$ 420,00	R\$ 420,00
TOTAL DE INSUMOS DE	R\$ R\$ 915,07	R\$ 918,80	R\$ 918,80	R\$ -	R\$ 2.291,42	R\$ 1.193,39	R\$ 2.098,55	R\$ 1.051,43	R\$ 1.926,75	R\$ 2.333,73

MÃO-DE-OBRA			916,52									
GRUPO A			Operador de Atendimento de 1º Nível	Técnico de Suporte	Supervisor de Suporte	Administrador de Banco de Dados (DBA) Sênior	Administrador de Banco de Dados (DBA) Pleno	Administrador de Dados (AD) Pleno	Administrador de Dados (AD) Sênior	Administrador Infraestrutura MiddleWare Junior	Administrador Infraestrutura MiddleWare Pleno	Administrador Infraestrutura MiddleWare Sênior
01-INSS	0,00%	R\$	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
02-SESI OU SESC	1,50%	R\$	R\$ 18,75	R\$ 31,85	R\$ 52,47	R\$ 166,53	R\$ 137,49	R\$ 71,60	R\$ 125,91	R\$ 63,09	R\$ 115,60	R\$ 140,02
03-SENAI OU SENAC	1,00%	R\$	R\$ 12,50	R\$ 21,23	R\$ 34,98	R\$ 111,02	R\$ 91,66	R\$ 47,74	R\$ 83,94	R\$ 42,06	R\$ 77,07	R\$ 93,35
04-INCRA	0,20%	R\$	R\$ 2,50	R\$ 4,25	R\$ 7,00	R\$ 22,20	R\$ 18,33	R\$ 9,55	R\$ 16,79	R\$ 8,41	R\$ 15,41	R\$ 18,67
05-Salário Educação	2,50%	R\$	R\$ 31,25	R\$ 53,08	R\$ 87,46	R\$ 277,54	R\$ 229,14	R\$ 119,34	R\$ 209,85	R\$ 105,14	R\$ 192,67	R\$ 233,37
06-FGTS	8,00%	R\$	R\$ 100,00	R\$ 169,86	R\$ 279,86	R\$ 888,14	R\$ 733,25	R\$ 381,88	R\$ 671,53	R\$ 336,46	R\$ 616,56	R\$ 746,79
07-Seguro Acidente do Trabalho	1,00%	R\$	R\$ 12,50	R\$ 21,23	R\$ 34,98	R\$ 111,02	R\$ 91,66	R\$ 47,74	R\$ 83,94	R\$ 42,06	R\$ 77,07	R\$ 93,35
08-SEBRAE	0,60%	R\$	R\$ 7,50	R\$ 12,74	R\$ 20,99	R\$ 66,61	R\$ 54,99	R\$ 28,64	R\$ 50,37	R\$ 25,23	R\$ 46,24	R\$ 56,01
TOTAL DO GRUPO A	14,80%	R\$	R\$ 185,00	R\$ 314,23	R\$ 517,74	R\$ 1.643,06	R\$ 1.356,52	R\$ 706,49	R\$ 1.242,34	R\$ 622,44	R\$ 1.140,63	R\$ 1.381,57
GRUPO B			Operador de Atendimento de 1º Nível	Técnico de Suporte	Supervisor de Suporte	Administrador de Banco de Dados (DBA) Sênior	Administrador de Banco de Dados (DBA) Pleno	Administrador de Dados (AD) Pleno	Administrador de Dados (AD) Sênior	Administrador Infraestrutura MiddleWare Junior	Administrador Infraestrutura MiddleWare Pleno	Administrador Infraestrutura MiddleWare Sênior
09-Férias	8,33%	R\$	R\$ 104,13	R\$ 176,86	R\$ 291,41	R\$ 924,77	R\$ 763,50	R\$ 397,64	R\$ 699,24	R\$ 350,33	R\$ 641,99	R\$ 777,60
10-Auxílio Doença	1,39%	R\$	R\$ 17,38	R\$ 29,51	R\$ 48,63	R\$ 154,31	R\$ 127,40	R\$ 66,35	R\$ 116,68	R\$ 58,46	R\$ 107,13	R\$ 129,76
11- Férias sobre Licença Maternidade	0,06%	R\$	R\$ 0,70	R\$ 1,19	R\$ 1,96	R\$ 6,22	R\$ 5,13	R\$ 2,67	R\$ 4,70	R\$ 2,36	R\$ 4,32	R\$ 5,23
12-Licença paternidade	0,02%	R\$	R\$ 0,25	R\$ 0,42	R\$ 0,70	R\$ 2,22	R\$ 1,83	R\$ 0,95	R\$ 1,68	R\$ 0,84	R\$ 1,54	R\$ 1,87
13-Faltas legais	0,27%	R\$	R\$ 3,43	R\$ 5,82	R\$ 9,59	R\$ 30,42	R\$ 25,11	R\$ 13,08	R\$ 23,00	R\$ 11,52	R\$ 21,12	R\$ 25,58
14-Acidente de Trabalho	0,33%	R\$	R\$ 4,11	R\$ 6,99	R\$ 11,51	R\$ 36,52	R\$ 30,16	R\$ 15,71	R\$ 27,62	R\$ 13,84	R\$ 25,36	R\$ 30,71
15-Aviso Prévio Trabalho	0,04%	R\$	R\$ 0,50	R\$ 0,85	R\$ 1,40	R\$ 4,44	R\$ 3,67	R\$ 1,91	R\$ 3,36	R\$ 1,68	R\$ 3,08	R\$ 3,73
16-13º Salário	8,33%	R\$	R\$ 104,13	R\$ 176,86	R\$ 291,41	R\$ 924,77	R\$ 763,50	R\$ 397,64	R\$ 699,24	R\$ 350,33	R\$ 641,99	R\$ 777,60
TOTAL DO GRUPO B	18,77%	R\$	R\$ 234,61	R\$ 398,50	R\$ 656,59	R\$ 2.083,68	R\$ 1.720,30	R\$ 895,95	R\$ 1.575,50	R\$ 789,37	R\$ 1.446,52	R\$ 1.752,07
GRUPO C			Operador de Atendimento de 1º Nível	Técnico de Suporte	Supervisor de Suporte	Administrador de Banco de Dados (DBA) Sênior	Administrador de Banco de Dados (DBA) Pleno	Administrador de Dados (AD) Pleno	Administrador de Dados (AD) Sênior	Administrador Infraestrutura MiddleWare Junior	Administrador Infraestrutura MiddleWare Pleno	Administrador Infraestrutura MiddleWare Sênior
17-Aviso prévio Indenizado	0,42%	R\$	R\$ 5,25	R\$ 8,92	R\$ 14,69	R\$ 46,63	R\$ 38,50	R\$ 20,05	R\$ 35,26	R\$ 17,66	R\$ 32,37	R\$ 39,21
18-Indenização adicional	0,17%	R\$	R\$ 2,09	R\$ 3,55	R\$ 5,84	R\$ 18,54	R\$ 15,31	R\$ 7,97	R\$ 14,02	R\$ 7,02	R\$ 12,87	R\$ 15,59
19-Indenização (nas rescisões sem justa causa)	4,35%	R\$	R\$ 54,38	R\$ 92,36	R\$ 152,17	R\$ 482,93	R\$ 398,71	R\$ 207,65	R\$ 365,15	R\$ 182,95	R\$ 335,25	R\$ 406,07
20- Abono de Férias - 1/3 constitucional	2,78%	R\$	R\$ 34,73	R\$ 58,98	R\$ 97,18	R\$ 308,41	R\$ 254,62	R\$ 132,61	R\$ 233,19	R\$ 116,83	R\$ 214,10	R\$ 259,32
21-Abono de Férias - 1/3 constitucional sobre licença maternidade	0,02%	R\$	R\$ 0,24	R\$ 0,40	R\$ 0,66	R\$ 2,11	R\$ 1,74	R\$ 0,91	R\$ 1,59	R\$ 0,80	R\$ 1,46	R\$ 1,77
TOTAL DO GRUPO C	7,73%	R\$	R\$ 96,68	R\$ 164,21	R\$ 270,56	R\$ 858,61	R\$ 708,87	R\$ 369,19	R\$ 649,21	R\$ 325,27	R\$ 596,06	R\$ 721,96
GRUPO D			Perfil 01	Perfil 02	Perfil 03	Perfil 06	Perfil 04	Perfil 07	Perfil 08	Perfil 09	Perfil 10	Perfil 11
20-Incidência dos encargos do Grupo "A" sobre os itens do grupo "B"	2,78%	R\$	R\$ 34,72	R\$ 58,98	R\$ 97,18	R\$ 308,39	R\$ 254,61	R\$ 132,60	R\$ 233,17	R\$ 116,83	R\$ 214,09	R\$ 259,31
VALOR DOS ENCARGOS SOCIAIS	44,08%	R\$	R\$ 551,01	R\$ 935,92	R\$ 1.542,06	R\$ 4.893,73	R\$ 4.040,30	R\$ 2.104,22	R\$ 3.700,22	R\$ 1.853,91	R\$ 3.397,30	R\$ 4.114,91
			Operador de Atendimento de 1º Nível	Técnico de Suporte	Supervisor de Suporte	Administrador de Banco de Dados (DBA) Sênior	Administrador de Banco de Dados (DBA) Pleno	Administrador de Dados (AD) Pleno	Administrador de Dados (AD) Sênior	Administrador Infraestrutura MiddleWare Junior	Administrador Infraestrutura MiddleWare Pleno	Administrador Infraestrutura MiddleWare Sênior

VALOR DA MÃO DE OBRA (Remuneração + Reserva Técnica + Encargos Sociais)	R\$	R\$ 2.716,08	R\$ 3.975,63	R\$ 5.959,12	R\$ 15.995,46	R\$ 15.497,39	R\$ 8.071,17	R\$ 14.192,95	R\$ 7.111,03	R\$ 13.031,02	R\$ 15.783,5
DEMAIS CUSTOS											
MÓDULO: DEMAIS COMPONENTES											
I-DEMAIS COMPONENTES (Incidentes sem valor de custo)		Operador de Atendimento de 1º Nível	Técnico de Suporte	Supervisor de Suporte	Administrador de Banco de Dados (DBA) Sênior	Administrador de Banco de Dados (DBA) Pleno	Administrador de Dados (AD) Pleno	Administrador de Dados (AD) Sênior	Administrador Infraestrutura MiddleWare Junior	Administrador Infraestrutura MiddleWare Pleno	Administrador Infraestrutura MiddleWare Sênior
A-Despesas Administrativas operacionais	15,00%	R\$ 407,41	R\$ 596,34	R\$ 893,87	R\$ 2.399,32	R\$ 2.324,61	R\$ 1.210,68	R\$ 2.128,94	R\$ 1.066,65	R\$ 1.954,65	R\$ 2.367,54
B-LUCRO	20,00%	R\$ 624,70	R\$ 914,39	R\$ 1.370,60	R\$ 3.678,96	R\$ 3.564,40	R\$ 1.856,37	R\$ 3.264,38	R\$ 1.635,54	R\$ 2.997,14	R\$ 3.630,22
TOTAL DOS DEMAIS COMPONENTES		R\$ 1.032,11	R\$ 1.510,74	R\$ 2.264,47	R\$ 6.078,28	R\$ 5.889,01	R\$ 3.067,05	R\$ 5.393,32	R\$ 2.702,19	R\$ 4.951,79	R\$ 5.997,76
MÓDULO: TRIBUTOS											
II-TRIBUTOS		Operador de Atendimento de 1º Nível	Técnico de Suporte	Supervisor de Suporte	Administrador de Banco de Dados (DBA) Sênior	Administrador de Banco de Dados (DBA) Pleno	Administrador de Dados (AD) Pleno	Administrador de Dados (AD) Sênior	Administrador Infraestrutura MiddleWare Junior	Administrador Infraestrutura MiddleWare Pleno	Administrador Infraestrutura MiddleWare Sênior
A-Tributos Federais (COFINS, PIS/PASEP) - Exceto IRPJ e CSLL	3,65%	R\$ 157,52	R\$ 230,57	R\$ 345,61	R\$ 927,68	R\$ 898,80	R\$ 468,10	R\$ 823,14	R\$ 412,42	R\$ 755,75	R\$ 915,39
B-Tributos Estaduais/Municipais (ISSQN)	5,00%	R\$ 215,79	R\$ 315,85	R\$ 473,44	R\$ 1.270,80	R\$ 1.231,23	R\$ 641,23	R\$ 1.127,59	R\$ 564,95	R\$ 1.035,28	R\$ 1.253,96
C-INSS	4,50%	R\$ 194,21	R\$ 284,27	R\$ 426,09	R\$ 1.143,72	R\$ 1.108,10	R\$ 577,11	R\$ 1.014,83	R\$ 508,46	R\$ 931,75	R\$ 1.128,57
TOTAL TRIBUTOS	13,15%	R\$ 567,52	R\$ 830,69	R\$ 1.245,14	R\$ 3.342,20	R\$ 3.238,12	R\$ 1.686,44	R\$ 2.965,57	R\$ 1.485,82	R\$ 2.722,79	R\$ 3.297,92
Nota: o valor referente a tributos é obtido aplicando-se o percentual sobre o valor do faturamento.											
QUADRO RESUMO											
I-MÃO-DE-OBRA VINCULADA À EXECUÇÃO CONTRATUAL (VALOR POR EMPREGADO-Valor Unitário)		Operador de Atendimento de 1º Nível	Técnico de Suporte	Supervisor de Suporte	Administrador de Banco de Dados (DBA) Sênior	Administrador de Banco de Dados (DBA) Pleno	Administrador de Dados (AD) Pleno	Administrador de Dados (AD) Sênior	Administrador Infraestrutura MiddleWare Junior	Administrador Infraestrutura MiddleWare Pleno	Administrador Infraestrutura MiddleWare Sênior
A-Remuneração	R\$	R\$ 1.250,00	R\$ 2.123,19	R\$ 3.498,26	R\$ 11.101,73	R\$ 9.165,67	R\$ 4.773,56	R\$ 8.394,18	R\$ 4.205,70	R\$ 7.706,98	R\$ 9.334,93
B-Encargos Sociais	R\$	R\$ 551,01	R\$ 935,92	R\$ 1.542,06	R\$ 4.893,73	R\$ 4.040,30	R\$ 2.104,22	R\$ 3.700,22	R\$ 1.853,91	R\$ 3.397,30	R\$ 4.114,91
C-Insumos de mão-de-obra	R\$	R\$ 915,07	R\$ 916,52	R\$ 918,80	R\$ -	R\$ 2.291,42	R\$ 1.193,39	R\$ 2.098,55	R\$ 1.051,43	R\$ 1.926,75	R\$ 2.333,73
D-Subtotal	R\$	R\$ 2.716,08	R\$ 3.975,63	R\$ 5.959,12	R\$ 15.995,46	R\$ 15.497,39	R\$ 8.071,17	R\$ 14.192,95	R\$ 7.111,03	R\$ 13.031,02	R\$ 15.783,5
E-Reserva Técnica	R\$	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
TOTAL MÃO-DE-OBRA	R\$	R\$ 2.716,08	R\$ 3.975,63	R\$ 5.959,12	R\$ 15.995,46	R\$ 15.497,39	R\$ 8.071,17	R\$ 14.192,95	R\$ 7.111,03	R\$ 13.031,02	R\$ 15.783,5
Nota:(1) D = A + B + C											
II - VALOR MENSAL TOTAL REFERENTE MÃO-DE-OBRA VINCULADA À EXECUÇÃO CONTRATUAL		Operador de Atendimento de 1º Nível	Técnico de Suporte	Supervisor de Suporte	Administrador de Banco de Dados (DBA) Sênior	Administrador de Banco de Dados (DBA) Pleno	Administrador de Dados (AD) Pleno	Administrador de Dados (AD) Sênior	Administrador Infraestrutura MiddleWare Junior	Administrador Infraestrutura MiddleWare Pleno	Administrador Infraestrutura MiddleWare Sênior
A-Mão-de-obra (vinculada à execução dos serviços)	R\$	R\$ 2.716,08	R\$ 3.975,63	R\$ 5.959,12	R\$ 15.995,46	R\$ 15.497,39	R\$ 8.071,17	R\$ 14.192,95	R\$ 7.111,03	R\$ 13.031,02	R\$ 15.783,5
B-Insumos diversos (Materiais / equipamentos / Máquinas)	R\$	R\$ 100,00	R\$ 100,00	R\$ 100,00	R\$ 100,00	R\$ 100,00	R\$ 100,00	R\$ 100,00	R\$ 100,00	R\$ 100,00	R\$ 100,00
C-Demais componentes	R\$	R\$ 1.032,11	R\$ 1.510,74	R\$ 2.264,47	R\$ 6.078,28	R\$ 5.889,01	R\$ 3.067,05	R\$ 5.393,32	R\$ 2.702,19	R\$ 4.951,79	R\$ 5.997,76
D-Tributos	R\$	R\$ 567,52	R\$ 830,69	R\$ 1.245,14	R\$ 3.342,20	R\$ 3.238,12	R\$ 1.686,44	R\$ 2.965,57	R\$ 1.485,82	R\$ 2.722,79	R\$ 3.297,92
E-Valor mensal dos serviços por profissional	R\$	R\$ 4.415,71	R\$ 6.417,06	R\$ 9.568,73	R\$ 25.515,93	R\$ 24.724,52	R\$ 12.924,66	R\$ 22.651,83	R\$ 11.399,05	R\$ 20.805,60	R\$ 25.179,2

F-Valor mensal dos serviços por perfil	R\$	R\$ -	R\$ -	R\$ 9.568,73	R\$ -	R\$ -	R\$ 12.924,66	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
VALOR MENSAL TOTAL REFERENTE A MÃO-DE-OBRA	R\$	R\$ -	R\$ -	R\$ 9.568,73	R\$ -	R\$ -	R\$ 12.924,66	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
II - PESO POR PERFIL		Operador de Atendimento de 1º Nível	Técnico de Suporte	Supervisor de Suporte	Administrador de Banco de Dados (DBA) Sênior	Administrador de Banco de Dados (DBA) Pleno	Administrador de Dados (AD) Pleno	Administrador de Dados (AD) Sênior	Administrador Infraestrutura MiddleWare Junior	Administrador Infraestrutura MiddleWare Pleno	Administrador Infraestrutura MiddleWare Sênior
PESO		1,0000	1,4532	2,1670	5,7784	5,5992	2,9270	5,1298	2,5815	4,7117	5,7022
PESO ARREDONDADO		1,0000	1,5000	2,2000	5,8000	5,6000	2,9000	5,1000	2,6000	4,7000	5,7000
II - ESTIMATIVA DE CONSUMO NO MÊS COM 168H + 2H EXTRA POR SEMANA PARA DESENVOLVEDORES		Operador de Atendimento de 1º Nível	Técnico de Suporte	Supervisor de Suporte	Administrador de Banco de Dados (DBA) Sênior	Administrador de Banco de Dados (DBA) Pleno	Administrador de Dados (AD) Pleno	Administrador de Dados (AD) Sênior	Administrador Infraestrutura MiddleWare Junior	Administrador Infraestrutura MiddleWare Pleno	Administrador Infraestrutura MiddleWare Sênior
UST do PERFIL		168	252	370	974	941	487	857	437	790	958
UST MÊS POR QUANTIDADE		-	-	370	-	-	487	-	-	-	-
UST ANUAL POR QUANTIDADE		-	-	4.440	-	-	5.844	-	-	-	-

QUANTIDADE DE PROFISSIONAIS ALOCADOS	Administrador de Sistemas de Segurança da Informação Pleno	Administrador de Sistemas de Segurança da Informação Sênior	Administrador de Sistemas Operacionais Junior	Administrador de Sistemas Operacionais Pleno	Administrador de Sistemas Operacionais Sênior	Arquiteto de BIGDATA Pleno	Arquiteto de BIGDATA Sênior	Cientista de Dados Pleno	Cientista de Dados Senior	Engenheiro de dados Junior	Engenheiro de dados Pleno	End
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
I-REMUNERAÇÃO (*)	Administrador de Sistemas de Segurança da Informação Pleno	Administrador de Sistemas de Segurança da Informação Sênior	Administrador de Sistemas Operacionais Junior	Administrador de Sistemas Operacionais Pleno	Administrador de Sistemas Operacionais Sênior	Arquiteto de BIGDATA Pleno	Arquiteto de BIGDATA Sênior	Cientista de Dados Pleno	Cientista de Dados Senior	Engenheiro de dados Junior	Engenheiro de dados Pleno	End
A-SALÁRIO MENSAL	R\$ 7.851,67	R\$ 9.784,80	R\$ 4.206,70	R\$ 7.706,98	R\$ 9.784,80	R\$ 9.165,67	R\$ 11.101,73	R\$ 9.000,00	R\$ 10.901,07	R\$ 6.500,17	R\$ 9.000,00	10
Total da Remuneração	R\$ 7.851,67	R\$ 9.784,80	R\$ 4.206,70	R\$ 7.706,98	R\$ 9.784,80	R\$ 9.165,67	R\$ 11.101,73	R\$ 9.000,00	R\$ 10.901,07	R\$ 6.500,17	R\$ 9.000,00	10
II-INSUMOS DE MÃO-DE-OBRA (*)	Administrador de Sistemas de Segurança da Informação Pleno	Administrador de Sistemas de Segurança da Informação Sênior	Administrador de Sistemas Operacionais Junior	Administrador de Sistemas Operacionais Pleno	Administrador de Sistemas Operacionais Sênior	Arquiteto de BIGDATA Pleno	Arquiteto de BIGDATA Sênior	Cientista de Dados Pleno	Cientista de Dados Senior	Engenheiro de dados Junior	Engenheiro de dados Pleno	End
A-Transporte	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	
B-Auxílio Alimentação (Vales, cesta básica, etc)	R\$ 1.246,90	R\$ 1.726,98	R\$ 341,70	R\$ 1.210,97	R\$ 1.726,98	R\$ 1.573,22	R\$ 2.054,03	R\$ 1.532,08	R\$ 2.004,19	R\$ 911,27	R\$ 1.532,08	2
C-Uniformes/equipamentos												
D-Assistência Médica	R\$ 283,00	R\$ 283,00	R\$ 283,00	R\$ 283,00	R\$ 283,00	R\$ 283,00	R\$ 283,00	R\$ 283,00	R\$ 283,00	R\$ 283,00	R\$ 283,00	R\$
E-Seguro de Vida	R\$ 13,02	R\$ 16,22	R\$ 6,97	R\$ 12,78	R\$ 16,22	R\$ 15,20	R\$ 18,41	R\$ 14,92	R\$ 18,07	R\$ 10,78	R\$ 14,92	R\$
F-Treinamento / Capacitação / Reciclagem	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	
G-Auxílio Funeral	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	
H-Vale Refeição	R\$ 420,00	R\$ 420,00	R\$ 420,00	R\$ 420,00	R\$ 420,00	R\$ 420,00	R\$ 420,00	R\$ 420,00	R\$ 420,00	R\$ 420,00	R\$ 420,00	R\$
TOTAL DE INSUMOS DE MÃO-DE-OBRA	R\$ 1.962,92	R\$ 2.446,20	R\$ 1.051,68	R\$ 1.926,75	R\$ 2.446,20	R\$ 2.291,42	R\$ 2.775,43	R\$ 2.250,00	R\$ 2.725,27	R\$ 1.625,04	R\$ 2.250,00	2
GRUPO A	Administrador de Sistemas de Segurança da Informação Pleno	Administrador de Sistemas de Segurança da Informação Sênior	Administrador de Sistemas Operacionais Junior	Administrador de Sistemas Operacionais Pleno	Administrador de Sistemas Operacionais Sênior	Arquiteto de BIGDATA Pleno	Arquiteto de BIGDATA Sênior	Cientista de Dados Pleno	Cientista de Dados Senior	Engenheiro de dados Junior	Engenheiro de dados Pleno	End
01-INSS	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	
02-SESI OU SESC	R\$ 117,78	R\$ 146,77	R\$ 63,10	R\$ 115,60	R\$ 146,77	R\$ 137,49	R\$ 166,53	R\$ 135,00	R\$ 163,52	R\$ 97,50	R\$ 135,00	R\$
03-SENAI OU SENAC	R\$ 78,52	R\$ 97,85	R\$ 42,07	R\$ 77,07	R\$ 97,85	R\$ 91,66	R\$ 111,02	R\$ 90,00	R\$ 109,01	R\$ 65,00	R\$ 90,00	R\$
04-INCRA	R\$ 15,70	R\$ 19,57	R\$ 8,41	R\$ 15,41	R\$ 19,57	R\$ 18,33	R\$ 22,20	R\$ 18,00	R\$ 21,80	R\$ 13,00	R\$ 18,00	R\$
05-Salário Educação	R\$ 196,29	R\$ 244,62	R\$ 105,17	R\$ 192,67	R\$ 244,62	R\$ 229,14	R\$ 277,54	R\$ 225,00	R\$ 272,53	R\$ 162,50	R\$ 225,00	R\$
06-FGTS	R\$ 628,13	R\$ 782,78	R\$ 336,54	R\$ 616,56	R\$ 782,78	R\$ 733,25	R\$ 888,14	R\$ 720,00	R\$ 872,09	R\$ 520,01	R\$ 720,00	R\$
07-Seguro Acidente do Trabalho	R\$ 78,52	R\$ 97,85	R\$ 42,07	R\$ 77,07	R\$ 97,85	R\$ 91,66	R\$ 111,02	R\$ 90,00	R\$ 109,01	R\$ 65,00	R\$ 90,00	R\$

08-SEBRAE	R\$ 47,11	R\$ 58,71	R\$ 25,24	R\$ 46,24	R\$ 58,71	R\$ 54,99	R\$ 66,61	R\$ 54,00	R\$ 65,41	R\$ 39,00	R\$ 54,00	R
TOTAL DO GRUPO A	R\$ 1.162,05	R\$ 1.448,15	R\$ 622,59	R\$ 1.140,63	R\$ 1.448,15	R\$ 1.356,52	R\$ 1.643,06	R\$ 1.332,00	R\$ 1.613,36	R\$ 962,03	R\$ 1.332,00	1
GRUPO B	Administrador de Sistemas de Segurança da Informação Pleno	Administrador de Sistemas de Segurança da Informação Sênior	Administrador de Sistemas Operacionais Junior	Administrador de Sistemas Operacionais Pleno	Administrador de Sistemas Operacionais Sênior	Arquiteto de BIGDATA Pleno	Arquiteto de BIGDATA Sênior	Cientista de Dados Pleno	Cientista de Dados Senior	Engenheiro de dados Junior	Engenheiro de dados Pleno	End
09-Férias	R\$ 654,04	R\$ 815,07	R\$ 350,42	R\$ 641,99	R\$ 815,07	R\$ 763,50	R\$ 924,77	R\$ 749,70	R\$ 908,06	R\$ 541,46	R\$ 749,70	R
10-Auxilio Doença	R\$ 109,14	R\$ 136,01	R\$ 58,47	R\$ 107,13	R\$ 136,01	R\$ 127,40	R\$ 154,31	R\$ 125,10	R\$ 151,52	R\$ 90,35	R\$ 125,10	R
11- Férias sobre Licença Maternidade	R\$ 4,40	R\$ 5,48	R\$ 2,36	R\$ 4,32	R\$ 5,48	R\$ 5,13	R\$ 6,22	R\$ 5,04	R\$ 6,10	R\$ 3,64	R\$ 5,04	F
12-Licença paternidade	R\$ 1,57	R\$ 1,96	R\$ 0,84	R\$ 1,54	R\$ 1,96	R\$ 1,83	R\$ 2,22	R\$ 1,80	R\$ 2,18	R\$ 1,30	R\$ 1,80	F
13-Faltas legais	R\$ 21,51	R\$ 26,81	R\$ 11,53	R\$ 21,12	R\$ 26,81	R\$ 25,11	R\$ 30,42	R\$ 24,66	R\$ 29,87	R\$ 17,81	R\$ 24,66	R
14-Acidente de Trabalho	R\$ 25,83	R\$ 32,19	R\$ 13,84	R\$ 25,36	R\$ 32,19	R\$ 30,16	R\$ 36,52	R\$ 29,61	R\$ 35,86	R\$ 21,39	R\$ 29,61	R
15-Aviso Prévio Trabalho	R\$ 3,14	R\$ 3,91	R\$ 1,68	R\$ 3,08	R\$ 3,91	R\$ 3,67	R\$ 4,44	R\$ 3,60	R\$ 4,36	R\$ 2,60	R\$ 3,60	F
16-13º Salário	R\$ 654,04	R\$ 815,07	R\$ 350,42	R\$ 641,99	R\$ 815,07	R\$ 763,50	R\$ 924,77	R\$ 749,70	R\$ 908,06	R\$ 541,46	R\$ 749,70	R
TOTAL DO GRUPO B	R\$ 1.473,68	R\$ 1.836,51	R\$ 789,56	R\$ 1.446,52	R\$ 1.836,51	R\$ 1.720,30	R\$ 2.083,68	R\$ 1.689,21	R\$ 2.046,02	R\$ 1.220,02	R\$ 1.689,21	2
GRUPO C	Administrador de Sistemas de Segurança da Informação Pleno	Administrador de Sistemas de Segurança da Informação Sênior	Administrador de Sistemas Operacionais Junior	Administrador de Sistemas Operacionais Pleno	Administrador de Sistemas Operacionais Sênior	Arquiteto de BIGDATA Pleno	Arquiteto de BIGDATA Sênior	Cientista de Dados Pleno	Cientista de Dados Senior	Engenheiro de dados Junior	Engenheiro de dados Pleno	End
17-Aviso prévio Indenizado	R\$ 32,98	R\$ 41,10	R\$ 17,67	R\$ 32,37	R\$ 41,10	R\$ 38,50	R\$ 46,63	R\$ 37,80	R\$ 45,78	R\$ 27,30	R\$ 37,80	R
18-Indenização adicional	R\$ 13,11	R\$ 16,34	R\$ 7,03	R\$ 12,87	R\$ 16,34	R\$ 15,31	R\$ 18,54	R\$ 15,03	R\$ 18,20	R\$ 10,86	R\$ 15,03	R
19-Indenização (nas rescisões sem justa causa)	R\$ 341,55	R\$ 425,64	R\$ 182,99	R\$ 335,25	R\$ 425,64	R\$ 398,71	R\$ 482,93	R\$ 391,50	R\$ 474,20	R\$ 282,76	R\$ 391,50	R
20- Abono de Férias - 1/3 constitucional	R\$ 218,12	R\$ 271,82	R\$ 116,86	R\$ 214,10	R\$ 271,82	R\$ 254,62	R\$ 308,41	R\$ 250,02	R\$ 302,83	R\$ 180,57	R\$ 250,02	R
21-Abono de Férias - 1/3 constitucional sobre licença maternidade	R\$ 1,49	R\$ 1,86	R\$ 0,80	R\$ 1,46	R\$ 1,86	R\$ 1,74	R\$ 2,11	R\$ 1,71	R\$ 2,07	R\$ 1,24	R\$ 1,71	F
TOTAL DO GRUPO C	R\$ 607,25	R\$ 756,76	R\$ 325,35	R\$ 596,06	R\$ 756,76	R\$ 708,87	R\$ 858,61	R\$ 696,06	R\$ 843,09	R\$ 502,72	R\$ 696,06	R
GRUPO D	Perfil 15	Perfil 16	Perfil 19	Perfil 18	Perfil 19	Perfil 21	Perfil 20	Perfil 30	Perfil 31	Perfil 32	Perfil 33	P
20-Incidência dos encargos do Grupo "A" sobre os itens do grupo "B"	R\$ 218,10	R\$ 271,80	R\$ 116,85	R\$ 214,09	R\$ 271,80	R\$ 254,61	R\$ 308,39	R\$ 250,00	R\$ 302,81	R\$ 180,56	R\$ 250,00	R
VALOR DOS ENCARGOS SOCIAIS	R\$ 3.461,08	R\$ 4.313,22	R\$ 1.854,35	R\$ 3.397,30	R\$ 4.313,22	R\$ 4.040,30	R\$ 4.893,73	R\$ 3.967,27	R\$ 4.805,28	R\$ 2.865,33	R\$ 3.967,27	4
VALOR DA MÃO DE OBRA (Remuneração + Reserva Técnica + Encargos Sociais)	R\$ 13.275,67	R\$ 16.544,22	R\$ 7.112,72	R\$ 13.031,02	R\$ 16.544,22	R\$ 15.497,39	R\$ 18.770,90	R\$ 15.217,27	R\$ 18.431,62	R\$ 10.990,54	R\$ 15.217,27	18
I-DEMAIS COMPONENTES (Incidentes sem valor de custo)	Administrador de Sistemas de Segurança da Informação Pleno	Administrador de Sistemas de Segurança da Informação Sênior	Administrador de Sistemas Operacionais Junior	Administrador de Sistemas Operacionais Pleno	Administrador de Sistemas Operacionais Sênior	Arquiteto de BIGDATA Pleno	Arquiteto de BIGDATA Sênior	Cientista de Dados Pleno	Cientista de Dados Senior	Engenheiro de dados Junior	Engenheiro de dados Pleno	End
A-Despesas Administrativas operacionais	R\$ 1.991,35	R\$ 2.481,63	R\$ 1.066,91	R\$ 1.954,65	R\$ 2.481,63	R\$ 2.324,61	R\$ 2.815,63	R\$ 2.282,59	R\$ 2.764,74	R\$ 1.648,58	R\$ 2.282,59	2
B-LUCRO	R\$ 3.053,40	R\$ 3.805,17	R\$ 1.635,93	R\$ 2.997,14	R\$ 3.805,17	R\$ 3.564,40	R\$ 4.317,31	R\$ 3.499,97	R\$ 4.239,27	R\$ 2.527,82	R\$ 3.499,97	4
TOTAL DOS DEMAIS COMPONENTES	R\$ 5.044,75	R\$ 6.286,80	R\$ 2.702,83	R\$ 4.951,79	R\$ 6.286,80	R\$ 5.889,01	R\$ 7.132,94	R\$ 5.782,56	R\$ 7.004,01	R\$ 4.176,41	R\$ 5.782,56	7
II-TRIBUTOS	Administrador de Sistemas de Segurança	Administrador de Sistemas de Segurança	Administrador de Sistemas	Administrador de Sistemas	Administrador de Sistemas	Arquiteto de	Arquiteto de	Cientista de Dados Pleno	Cientista de Dados Senior	Engenheiro de dados Junior	Engenheiro de dados Pleno	End

	da Informação Pleno	da Informação Sênior	Operacionais Junior	Operacionais Pleno	Operacionais Sênior	Operacionais Pleno	BIGDATA Sênior						
A-Tributos Federais (COFINS, PIS/PASEP) - Exceto IRPJ e CSLL	R\$ 769,94	R\$ 959,51	R\$ 412,51	R\$ 755,75	R\$ 959,51	R\$ 898,80	R\$ 1.088,65	R\$ 882,55	R\$ 1.068,97	R\$ 637,41	R\$ 882,55	1	
B-Tributos Estaduais/Municipais (ISSQN)	R\$ 1.054,72	R\$ 1.314,39	R\$ 565,09	R\$ 1.035,28	R\$ 1.314,39	R\$ 1.231,23	R\$ 1.491,30	R\$ 1.208,97	R\$ 1.464,34	R\$ 873,17	R\$ 1.208,97	1	
C-INSS	R\$ 949,24	R\$ 1.182,95	R\$ 508,58	R\$ 931,75	R\$ 1.182,95	R\$ 1.108,10	R\$ 1.342,17	R\$ 1.088,07	R\$ 1.317,91	R\$ 785,85	R\$ 1.088,07	1	
TOTAL TRIBUTOS	R\$ 2.773,90	R\$ 3.456,86	R\$ 1.486,18	R\$ 2.722,79	R\$ 3.456,86	R\$ 3.238,12	R\$ 3.922,11	R\$ 3.179,60	R\$ 3.851,22	R\$ 2.296,43	R\$ 3.179,60	3	
I-MÃO-DE-OBRA VINCULADA À EXECUÇÃO CONTRATUAL (VALOR POR EMPREGADO-Valor Unitário)	Administrador de Sistemas de Segurança da Informação Pleno	Administrador de Sistemas de Segurança da Informação Sênior	Administrador de Sistemas Operacionais Junior	Administrador de Sistemas Operacionais Pleno	Administrador de Sistemas Operacionais Sênior	Arquiteto de BIGDATA Pleno	Arquiteto de BIGDATA Sênior	Cientista de Dados Pleno	Cientista de Dados Senior	Engenheiro de dados Junior	Engenheiro de dados Pleno	End	
A-Remuneração	R\$ 7.851,67	R\$ 9.784,80	R\$ 4.206,70	R\$ 7.706,98	R\$ 9.784,80	R\$ 9.165,67	R\$ 11.101,73	R\$ 9.000,00	R\$ 10.901,07	R\$ 6.500,17	R\$ 9.000,00	10	
B-Encargos Sociais	R\$ 3.461,08	R\$ 4.313,22	R\$ 1.854,35	R\$ 3.397,30	R\$ 4.313,22	R\$ 4.040,30	R\$ 4.893,73	R\$ 3.967,27	R\$ 4.805,28	R\$ 2.865,33	R\$ 3.967,27	4	
C-Insumos de mão-de-obra	R\$ 1.962,92	R\$ 2.446,20	R\$ 1.051,68	R\$ 1.926,75	R\$ 2.446,20	R\$ 2.291,42	R\$ 2.775,43	R\$ 2.250,00	R\$ 2.725,27	R\$ 1.625,04	R\$ 2.250,00	2	
D-Subtotal	R\$ 13.275,67	R\$ 16.544,22	R\$ 7.112,72	R\$ 13.031,02	R\$ 16.544,22	R\$ 15.497,39	R\$ 18.770,90	R\$ 15.217,27	R\$ 18.431,62	R\$ 10.990,54	R\$ 15.217,27	18	
E-Reserva Técnica	R\$ 1,00	R\$ 1,00	R\$ 1,00	R\$ 1,00	R\$ 1,00	R\$ 1,00	R\$ 1,00	R\$ 1,00	R\$ 1,00	R\$ 1,00	R\$ 1,00	1	
TOTAL MÃO-DE-OBRA	R\$ 13.275,67	R\$ 16.544,22	R\$ 7.112,72	R\$ 13.031,02	R\$ 16.544,22	R\$ 15.497,39	R\$ 18.770,90	R\$ 15.217,27	R\$ 18.431,62	R\$ 10.990,54	R\$ 15.217,27	18	
II - VALOR MENSAL TOTAL REFERENTE MÃO-DE-OBRA VINCULADA À EXECUÇÃO CONTRATUAL	Administrador de Sistemas de Segurança da Informação Pleno	Administrador de Sistemas de Segurança da Informação Sênior	Administrador de Sistemas Operacionais Junior	Administrador de Sistemas Operacionais Pleno	Administrador de Sistemas Operacionais Sênior	Arquiteto de BIGDATA Pleno	Arquiteto de BIGDATA Sênior	Cientista de Dados Pleno	Cientista de Dados Senior	Engenheiro de dados Junior	Engenheiro de dados Pleno	End	
A-Mão-de-obra (vinculada à execução dos serviços)	R\$ 13.275,67	R\$ 16.544,22	R\$ 7.112,72	R\$ 13.031,02	R\$ 16.544,22	R\$ 15.497,39	R\$ 18.770,90	R\$ 15.217,27	R\$ 18.431,62	R\$ 10.990,54	R\$ 15.217,27	18	
B-Insumos diversos (Materiais / equipamentos / Máquinas)	R\$ 100,00	R\$ 100,00	R\$ 100,00	R\$ 100,00	R\$ 100,00	R\$ 100,00	R\$ 100,00	R\$ 100,00	R\$ 100,00	R\$ 100,00	R\$ 100,00	R\$	
C-Demais componentes	R\$ 5.044,75	R\$ 6.286,80	R\$ 2.702,83	R\$ 4.951,79	R\$ 6.286,80	R\$ 5.889,01	R\$ 7.132,94	R\$ 5.782,56	R\$ 7.004,01	R\$ 4.176,41	R\$ 5.782,56	7	
D-Tributos	R\$ 2.773,90	R\$ 3.456,86	R\$ 1.486,18	R\$ 2.722,79	R\$ 3.456,86	R\$ 3.238,12	R\$ 3.922,11	R\$ 3.179,60	R\$ 3.851,22	R\$ 2.296,43	R\$ 3.179,60	3	
E-Valor mensal dos serviços por profissional	R\$ 21.194,32	R\$ 26.387,88	R\$ 11.401,74	R\$ 20.805,60	R\$ 26.387,88	R\$ 24.724,52	R\$ 29.925,95	R\$ 24.279,43	R\$ 29.386,85	R\$ 17.563,38	R\$ 24.279,43	29	
F-Valor mensal dos serviços por perfil	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -		
VALOR MENSAL TOTAL REFERENTE A MÃO-DE-OBRA	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -		
II - PESO POR PERFIL	Administrador de Sistemas de Segurança da Informação Pleno	Administrador de Sistemas de Segurança da Informação Sênior	Administrador de Sistemas Operacionais Junior	Administrador de Sistemas Operacionais Pleno	Administrador de Sistemas Operacionais Sênior	Arquiteto de BIGDATA Pleno	Arquiteto de BIGDATA Sênior	Cientista de Dados Pleno	Cientista de Dados Senior	Engenheiro de dados Junior	Engenheiro de dados Pleno	End	
PESO	4,7998	5,9759	2,5821	4,7117	5,9759	5,5992	6,7772	5,4984	6,6551	3,9775	5,4984		
PESO ARREDONDADO	4,8000	6,0000	2,6000	4,7000	6,0000	5,6000	6,8000	5,5000	6,7000	4,0000	5,5000		
II - ESTIMATIVA DE CONSUMO NO MÊS COM 168H + 2H EXTRA POR SEMANA PARA DESENVOLVEDORES	Administrador de Sistemas de Segurança da Informação Pleno	Administrador de Sistemas de Segurança da Informação Sênior	Administrador de Sistemas Operacionais Junior	Administrador de Sistemas Operacionais Pleno	Administrador de Sistemas Operacionais Sênior	Arquiteto de BIGDATA Pleno	Arquiteto de BIGDATA Sênior	Cientista de Dados Pleno	Cientista de Dados Senior	Engenheiro de dados Junior	Engenheiro de dados Pleno	End	
UST do PERFIL	806	1.008	437	790	1.008	941	1.142	924	1.126	672	924		
UST MÊS POR QUANTIDADE	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
UST ANUAL POR QUANTIDADE	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		

TOTAL UST MENSAL	2.571
TOTAL UST ANUAL	30.852
A-Horas trabalhadas por mês por profissional	168
B-Total de profissionais	4
C-Total de horas mensais (A*B)	672
D-Custo Mensal dos profissionais	R\$ 67.600,24
E - Custo Anual	R\$ 811.202,83
Valor UST	R\$ 26,29

## ANEXO - VIII

### PERFIL E QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL

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.

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.

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

A CONTRATADA obriga-se a manter em seu quadro de funcionários todos os perfis relacionados na tabela abaixo, durante toda a execução do CONTRATO.

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).

A experiência profissional exigida abaixo deve ser comprovada em registros em carteira de trabalho ou declaração da empresa onde os serviços foram prestados.

## 1. ITEM 01 - SISTEMAS DA INFORMAÇÃO

### 1.1. Desenvolvedor Web

Curso Superior completo em área de Tecnologia da Informação; ou Curso Superior completo em qualquer área e Pós-graduação na área de Tecnologia da Informação (carga horária mínima de 360 horas). Atuação como desenvolvedor de aplicações WEB com uso específico das seguintes tecnologias de front end: Javascript, HTML e CSS, Spring MVC, Thymeleaf e Angular; integradas a sistemas que envolvam programação que suporte orientação a objetos como Java.

a) Conhecimentos e Habilidades:

- Conhecimentos em orientação objetos e padrões de projetos; linguagem Java e tecnologias, especificações e frameworks relacionados, tais como: JPA, Hibernate, JSF, Primefaces/Richfaces, JDBC, Spring Framework (Data, Jdbc Template, Security, MVC, Batch) e Thymeleaf; linguagem Python e frameworks relacionados;
- Desejável ter experiência com tecnologias de front end como Javascript, HTML, CSS;
- Desejável ter experiência com Angular e Typescript;
- Desejável ter experiência com modelagem e estruturação de dados;
- Desejável ter experiência com ferramentas de desenvolvedor disponíveis nos browsers de aplicações (Google Chrome e Mozilla Firefox);
- Desejável ter experiência sobre User eXperience (Experiência do Usuário), prototipação e ferramentas de edição de imagem;
- Desejável ter experiência com padrões de comunicação de aplicações distribuídas REST;
- Desejável ter experiência com ferramentas de controle de versão GIT e SVN;
- Desejável ter experiência com métodos ágeis, incluindo o Manifesto Ágil e framework Scrum;
- Ser concentrado no trabalho, disciplinado e trabalhar com agilidade;
- Ter iniciativa e gostar de tecnologia;
- Ser curioso e se manter atualizado.

b) Experiência mínima exigida:

- Desenvolvedor Júnior: 01 (um) ano em desenvolvimento de software nas áreas de conhecimento descritas;
- Desenvolvedor Pleno: 03 (três) anos em desenvolvimento de software nas áreas de conhecimento descritas;
- Desenvolvedor Sênior: 05 (cinco) anos em desenvolvimento de software nas áreas de conhecimento descritas.

### 1.2. Analista de Sistemas

Curso Superior completo em área de Tecnologia da Informação; ou Curso Superior completo em qualquer área e Pós-graduação na área Tecnologia da Informação (carga-horária mínima de 360 horas). Atuação em levantamento e análise de requisitos; análise e projeto de sistemas; modelagem de dados; Banco de Dados (em especial com o banco de dados Oracle) e Linguagem SQL. Dentre as principais atividades desempenhadas pelo profissional, destacam-se:

- Definir soluções para o desenvolvimento do sistema, através do levantamento de necessidades junto ao cliente;
- Implantar sistemas informatizados dimensionando requisitos e funcionalidades dos sistemas;
- Realizar levantamento de requisitos e regras dos negócios;
- Elaborar propostas de alteração ou de novos sistemas a serem apresentadas para o cliente, com base nos requisitos apresentados;

- Cumprir os padrões de qualidade das rotinas e processos sob sua responsabilidade, avaliando o impacto das alterações, visando garantir a integridade dos sistemas;
- Elaborar documentação técnica, estabelecer padrões, coordenar projetos e oferecer soluções para ambiente informatizados;
- Realizar modelagem de banco de dados, configurar sistemas desenvolvidos pela empresa, bem como pelo cliente;
- Participar na elaboração do planejamento de projetos/operações e versões;
- Elaborar e responder pela documentação das rotinas e processos sob sua responsabilidade, especificando os documentos técnicos, manuais, rotinas operacionais e outros, com acompanhamento e validação.

a) Conhecimentos e Habilidades:

- Capacitação em Análise/Projeto Orientado a Objetos; e Teste/Qualidade de Software;
- Conhecimentos em Sistemas Operacionais Windows, Linux e MacOS; Inglês Técnico;
- Conhecimentos e experiência em UML; ferramentas CASE de engenharia de software; ferramentas de gerenciamento de atividades (Redmine, etc.); técnicas de desenvolvimento e manutenção de sistemas;
- Conhecimentos em Processo de Desenvolvimento de Software e Métodos Ágeis (SCRUM, XP, KANBAN);
- Desejável conhecimento em modelagem de processos (BPMN, Bizagi, etc.);
- Desejável conhecimento em Testes de Software.

b) Experiência mínima exigida:

- Analista de Sistemas Júnior: 01 (um) ano em análise de sistemas;
- Analista de Sistemas Pleno: 03 (três) anos em análise de sistemas;
- Analista de Sistemas Sênior: 05 (cinco) anos em análise de sistemas.

### 1.3. Analista de Processos

Curso Superior completo em Área Tecnológica; ou Curso Superior completo em qualquer área e Pós-graduação na área de Tecnologia da Informação (carga horária mínima de 360 horas). Atuação na análise, identificação, mapeamento, modelagem e gestão de processos, buscando estabelecer estratégias para solução de problemas e propor melhoria contínua dos processos. Experiência em mapeamento de processos e fluxograma. Manutenção dos manuais, planejando, organizando, implementando e controlando as atividades com todas as áreas da empresa, garantindo assim a qualidade e utilidade dos manuais. Conhecimentos específicos em metodologias ágeis, BPMN e PMI.

a) Conhecimentos e Habilidades:

- Analisar os processos;
- Modelar esses processos;
- Documentá-los;
- Monitorá-los;
- Identificar evoluções e correções;
- Promover a melhoria contínua;
- Criação de indicadores de desempenho de processos;
- Conhecimentos sobre BPM;
- Análise e diagnóstico de processos;
- Modelagem de processos;
- Técnicas de melhoria de processos.

b) Experiência mínima exigida:

- Analista de Processos Júnior: 01 (um) ano em análise e modelagem de processos;
- Analista de Processos Pleno: 03 (três) anos em análise e modelagem de processos;
- Analista de Processos Sênior: 05 (cinco) anos em análise e modelagem de processos.

### 1.4. Analista de Testes

Curso Superior completo em área de Tecnologia da Informação; ou Curso Superior completo em qualquer área e Pós-graduação na área Tecnologia da Informação (carga-horária mínima de 360 horas). Atuação na modelagem e elaboração dos casos de teste e pelos scripts de teste. Em algumas vezes, ele também é o responsável pela execução de testes mais específicos, por exemplo testes de desempenho, estresse e homologação, realizar os testes de Caixa Branca, principalmente os de nível unitário, nos quais exige um maior conhecimento e maior responsabilidade. Avalia os riscos e impactos nos testes, valida a configuração do ambiente necessário para realização dos testes. Conhecer as técnicas de modelagem de testes: baseada em especificação, estrutura e experiência.

a) Conhecimentos e Habilidades:

Além dos acima apresentados, outros conhecimentos técnicos são importantes:

- Experiência em automação de testes, utilizando ferramentas/frameworks como: Testlink, Bugzilla, SoapUI, Postman, Selenium, Cucumber;
- Desejável desenvolvimento orientado a comportamento (BDD);
- Planejamento e elaboração dos casos de teste;
- Elaboração de estimativas para os projetos de testes;
- Registro das inconformidades encontradas;
- Especificação de massa de dados para os testes;
- Conhecimento sobre todo o processo de Teste de Software;
- UML;

- Modelos;
- Banco de dados;
- Ferramentas de teste.

b) Experiência mínima exigida:

- Analista de Testes Júnior: 01 (um) ano em análise de testes;
- Analista de Testes Pleno: 03 (três) anos em análise de testes;
- Analista de Testes Sênior: 05 (cinco) anos em análise de testes.

### 1.5. Arquiteto de Software

Curso Superior completo em área de Tecnologia da Informação. Experiência mínima de 05 (cinco) anos na área de arquitetura de software. Dentre as principais atividades desempenhadas pelo profissional, destacam-se:

- Produção de Provas de Conceito para a escolha de novas ferramentas, componentes, frameworks, servidores e tecnologias;
- Definição, desenvolvimento e constante atualização da(s) Arquitetura(s) de Referência (s); dos padrões arquiteturais e das políticas de governança que suportem a corporação de forma estratégica, bem como o monitoramento de sua efetiva e correta utilização;
- Acompanhamento dos projetos com foco principal nos requisitos não-funcionais das soluções, auxiliando as equipes de desenvolvimento na escolha das tecnologias a serem aplicadas para a resolução de problemas específicos, garantindo que as mesmas satisfaçam às exigências de desempenho, confiabilidade, portabilidade, manutenibilidade, interoperabilidade, entre outras;
- Definir padrões arquiteturais e/ou de desenvolvimento a serem utilizadas nas aplicações;
- Desenvolver componentes corporativos visando padronização e reuso;
- Produzir documentação arquitetural detalhada referente a componentes desenvolvidos;
- Realizar prospecção tecnológica e recomendação técnicas de novas tecnologias, visando direcionar as equipes de desenvolvimentos para atenderem diferentes necessidades de negócio;
- Suporte e mentoria às equipes de desenvolvimentos, por meio do compartilhamento de conhecimentos que sejam pertinentes às atividades por elas desenvolvidas.

a) Conhecimentos e Habilidades:

- Habilidades de liderança e comunicação;
- Habilidades em documentação de software, utilizando UML, C4 Model ou outros modelos,
- Conhecimentos em bancos de dados relacionais Oracle e não relacionais;
- Sólidos conhecimentos em servidores de aplicações JBoss e Weblogic;
- Sólida experiência em desenho de Arquitetura Corporativa, utilizando modelos Hexagonal, Transaction Script, Domain Driven Design, Event-driven Application, Mensageria, SOA, API;
- Sólidos conhecimentos em Design Patterns (SOLID, GOF, Integration Patterns, Clean Architecture);
- Sólidos conhecimentos na stack Spring Framework: MVC, Batch, Integration, DATA, JDBC Template, Security, Context;
- Sólidos conhecimentos nas especificações JAVAEE: JSP, EL, JSTL, JSF, JAX-RS, JAX-WS, JTA, JPA, EJB, CDI, Beans Validations, Interceptors;
- Sólidos conhecimentos na plataforma e linguagem JAVA;
- Sólidos conhecimentos técnicos que visem atender atributos de qualidades como: performance, escalabilidade, disponibilidade, manutenibilidade, segurança, confiabilidade, testabilidade, entre outros;
- Sólidos conhecimentos em ferramentas de Integração Contínua (Jenkins, Nexus, Sonar, controle de versão GIT e SVN);
- Conhecimentos em DevOps;
- Sólidos conhecimentos em métodos ágeis, incluindo o Manifesto Ágil e framework Scrum.

b) Experiência mínima exigida:

- Arquiteto de Software Júnior: 01 (um) ano em arquitetura de software nas áreas de conhecimento descritas;
- Arquiteto de Software Pleno: 03 (três) anos em arquitetura de software nas áreas de conhecimento descritas;
- Arquiteto de Software Sênior: 05 (cinco) anos em arquitetura de software nas áreas de conhecimento descritas.

### 1.6. Arquiteto SOA

Curso Superior completo em área de Tecnologia da Informação. Experiência mínima de 05 (cinco) anos na área de arquitetura de software. Dentre as principais atividades desempenhadas pelo profissional, destacam-se:

- Atuação e apoio em projetos estratégicos, voltados a integração de soluções, com o objetivo de prover maior reuso entre sistemas corporativos e parceiros de negócio;
- Modelagem e documentação de padrões arquiteturais corporativos; Desenvolvimento de APIs para integração de produtos e serviços;
- Disponibilização de novos serviços no Barramento Corporativo. Definição de processos de Governança de TI, como gerência de configuração e integração contínua;
- Mapeamento e Modelagem de processos corporativos utilizando notação BPMN (AS-IS, TO-BE e SHOULD-BE);
- Automação de processos modelados em BPMN com ferramenta BPMS;
- Análise e Implementação da Taxonomia de Ativos Corporativos;
- Prospecção de tecnologias e processos voltados a integração de serviços, soluções e processos em nível corporativo;
- Suporte, capacitação e mentoria das equipes de desenvolvimento sobre a aplicação e uso dos padrões, serviços e ferramentas adotados.

a) Conhecimentos e Habilidades:

- Sólidos conhecimentos de programação orientada a objetos;
- Experiência com desenho de arquitetura corporativas;
- Sólidos conhecimentos em arquiteturas de sistemas distribuídos;
- Sólidos conhecimentos em arquitetura orientada a serviços (SOA);
- Modelagem e automação de processos BPMN;
- Design de contratos WSDL;
- ESB Integration Patterns;
- Governança SOA, ciclo de vida de serviços, versionamento;
- Modelagem de entidades canônicas;
- Modelagem de APIs (first design);
- Especificação e documentação de serviços;
- Domínio dos padrões: WSDL, XML, XSLT, XSD, XPath, Json, Json Schema, RAML e Swagger;
- Java, JEE e padrões Web (Javascript, CSS, HTML);
- Performance de serviços;
- Integração contínua;
- DevOps;
- Habilidades de liderança e comunicação;
- Metodologia ágil: Scrum;
- Big Data e tecnologia relacionadas;
- Cloud computing.

b) Experiência mínima exigida:

- Arquiteto SOA Júnior: 01 (um) ano em arquitetura de software na área de conhecimento SOA e nas atividades descritas;
- Arquiteto SOA Pleno: 03 (três) anos em arquitetura de software na área de conhecimento SOA e nas atividades descritas;
- Arquiteto SOA Sênior: 05 (cinco) anos em arquitetura de software na área de conhecimento SOA e nas atividades descritas.

### 1.7. Gerente de Projetos

Curso Superior completo em área de Tecnologia da Informação; ou Curso Superior completo em qualquer área e Pós-graduação na área Tecnologia da Informação (carga-horária mínima de 360 horas). Capacitação em Princípios que regem a Gerência de Projetos (PMBOK). Carga-horária mínima de 40 (quarenta) horas. Experiência comprovada de no mínimo 05 (cinco) anos em gerenciamento de projetos relacionados ao processo de desenvolvimento e manutenção de sistemas e ter gerenciado pelo menos três projetos de manutenção ou desenvolvimento de sistemas com mais de 500 pontos de função. Conhecimentos e experiência com métodos ágeis de gerenciamento de projetos (SCRUM, Kanban etc.). Atuação no planejamento, na execução e no acompanhamento de um projeto. O gerente de projetos precisa possuir habilidades e competências específicas para motivar sua equipe, promover a comunicação entre ela e ainda deve ter paixão por novos desafios. Acima de tudo, ele precisa ser responsável e ser comprometido com prazos - correr contra o tempo é algo que está no dia a dia de qualquer gerente de projeto.

a) Conhecimentos e Habilidades:

- Definição e controle de evolução de escopo;
- Gestão de custos;
- Adequação da alocação de recursos;
- Gestão de entregáveis parciais (os famosos milestones);
- Preparação para as próximas tarefas;
- Pós-produção;
- Organização, Liderança, Comunicação, Negociação e Gestão de crises;
- Objetividade (identifica os problemas; propõe soluções; age quando é necessário, lidera a equipe rumo ao sucesso);
- Persistência, Empatia e Disciplina.

b) Experiência mínima exigida:

- Gerente de Projetos Júnior: 01 (um) ano em gerenciamento de projetos;
- Gerente de Projetos Pleno: 03 (três) anos em gerenciamento de projetos;
- Gerente de Projetos Sênior: 05 (cinco) anos em gerenciamento de projetos.

### 1.8. Designer de UX

Curso Superior completo em Design Gráfico ou em área de Tecnologia da Informação. O Designer de UX tem a função de garantir que o design projetado atenda a todas as necessidades dos usuários, garantindo sua satisfação ao interagir com a empresa, plataformas ou marcas. É um profissional essencial para a construção visual de qualquer plataforma, websites, aplicações para desktop, web apps, banners, sistemas e interfaces em dispositivos móveis. Torna amigável, natural e simples a experiência de uso de um determinado serviço. Dentre as principais atividades desempenhadas pelo profissional, destacam-se:

- Elaboração de mapas de navegação, teste de usabilidade, criação, desenvolvimentos e implementação de soluções inovadoras, intuitivas e funcionais;
- Prototipação, elaboração de fluxo de usuários e de processos e otimização de plataformas já implementadas;
- Documentação de todos esses processos envolvendo Design;
- Elaboração de conceitos visuais e projetos gráficos de informação impressa e criação de identidades digitais para sites do governo;
- Conhecimentos em desenvolvimento de projetos de interfaces e desenho de wireframes de acordo com as melhoras práticas de navegabilidade, acessibilidade, usabilidade e experiência do usuário;

- Realizar a animação de banners, edição de vídeos, fanpages e portal de revistas;
- Medir resultados, investigar e resolver questões de experiência do usuário por meio de avaliação e teste.

a) Conhecimentos e Habilidades:

- Tipografia Aplicada;
- Teorias da imagem e cultura visual;
- Estudos cromáticos;
- Design de identidade visual;
- Design de interface;
- Pesquisa em design;
- Metodologia de projeto;
- Conhecimentos avançados em Adobe Illustrator;
- Conhecimentos avançados em Adobe Photoshop;
- Conhecimentos avançados em Adobe InDesign;
- Conhecimentos avançados em Adobe XD;
- Conhecimentos básicos em Adobe AfterEffects;
- Design com sensibilidade para interação dos usuários;
- Resolver problemas criativamente e de forma eficaz;
- Estudar e se atualizar de tendências, técnicas e tecnologias da área;
- Habilidades avançadas com ferramentas adobe de design gráfico e ferramentas de prototipação;
- Facilidade de entendimento do negócio lado a lado ao analista de sistema.

b) Experiência mínima exigida:

- Designer de UX Júnior: 01 (um) ano nas atividades especificadas;
- Designer de UX Pleno: 03 (três) anos nas atividades especificadas;
- Designer de UX Sênior: 05 (cinco) anos nas atividades especificadas.

## 2. ITEM 02 - INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA E DADOS

### 2.1. Administrador de Sistemas Computacionais

Curso Superior completo em área de Tecnologia da Informação; ou Curso Superior completo em qualquer área e Pós-graduação na área de Tecnologia da Informação (carga-horária mínima de 360 horas); ou Curso Superior completo em qualquer área e treinamentos certificados de no mínimo 05 (cinco) anos em análise de suporte de rede de computadores, com conhecimento comprovado de redes Linux e/ Windows Server.

a) Conhecimentos e Habilidades:

Conhecimentos comprovados em pelo menos três ou mais das seguintes áreas:

- Serviços de análise de suporte, integridade de informações relacionados à administração de sistemas operacionais Linux, Windows e serviços de diretório;
- Conhecimentos em tecnologias de autenticação (LDAP, Active Directory, Kerberos, SSO, etc; ferramentas da família Microsoft (Exchange, Sharepoint, SQL/Server e Suite System Center), administração de ambiente computacional virtualizado; servidores de publicação de conteúdo: Apache Server e IIS;
- Experiência na criação de scripts de automação usando Powershell e administração de ambiente de virtualização VMware.

b) Experiência mínima exigida:

- Administrador de Sistemas Computacionais Júnior - 01 (um) ano em administração de sistemas computacionais;
- Administrador de Sistemas Computacionais Pleno - 05 (cinco) anos em administração de sistemas computacionais;
- Administrador de Sistemas Computacionais Sênior - 10 (dez) anos em administração de sistemas computacionais.

### 2.2. Administrador de Sistemas de Segurança da Informação

Curso Superior completo em área de Tecnologia da Informação; ou Curso Superior completo em qualquer área e Pós-graduação na área Tecnologia da Informação (carga-horária mínima de 360 horas); ou Curso Superior completo em qualquer área e treinamentos certificados de no mínimo 05 (cinco) anos em administração de redes Linux e Windows Server.

a) Conhecimentos e Habilidades:

Conhecimentos comprovados em três ou mais das seguintes áreas:

- Gerenciamento de segurança da informação, execução de serviços de sustentação, suporte, manutenção, administração, planejamento de melhorias e atualização das soluções referentes aos ambientes de segurança perimetral, segurança de redes e aspectos estratégicos de segurança da informação;
- Prestação de o suporte técnico de terceiro nível relacionado à segurança da informação, serviços e sistemas através da avaliação continua, resposta a incidentes, aplicação de testes de vulnerabilidades e controle operacional de acessos;
- Confeção, análise e implementação de políticas de segurança, testes de penetração;
- Análise e correção de vulnerabilidades de servidores e serviços, conhecimentos avançados em administração e configuração de serviços de firewalls, proxy, filtros de URL, NAT e integridade de informações;
- Implementação, administração e restauração de rotinas de backup, administração de políticas de acesso a sites; instalação e configuração de antivírus e VPN;
- Experiência na criação de scripts de automação usando Powershell;
- Administração de balanceadores de tráfego HAProxy e BigIP, configuração de roteadores e protocolo de roteamento, criação de ACL em roteadores e protocolo TCP/IP e UDP.

Conhecimento das melhores práticas de mercado (ISO 9001:2000, ISO 17799, ISO 27001, ISO 20000, ITIL, COBIT e Governança).

b) Experiência mínima exigida:

- Administrador de Sistemas de Segurança da Informação Júnior - 01 (um) ano em administração de sistemas de segurança da informação;
- Administrador de Sistemas de Segurança da Informação Pleno - 05 (cinco) anos em administração de sistemas de segurança da informação;
- Administrador de Sistemas de Segurança da Informação Sênior - 10 (dez) anos em administração de sistemas de segurança da informação.

### 2.3. Analista de Infraestrutura de Redes

Curso Superior completo em área de Tecnologia da Informação; ou Curso Superior completo em qualquer área e Pós-graduação na área Tecnologia da Informação (carga-horária mínima de 360 horas); ou Curso Superior completo em qualquer área e treinamento certificado de no mínimo 05 (cinco) anos em análise de suporte de rede de computadores.

a) Conhecimentos e Habilidades

Conhecimentos comprovados em três ou mais das seguintes áreas:

- Serviços de sustentação, suporte, manutenção, administração, planejamento de melhorias e atualização dos ativos de rede existentes;
- Planejamento de melhorias e atualização das plataformas e soluções de comunicação unificada;
- Administração de Redes Linux e Windows Server, BigIP;
- Gerenciamento e configuração avançada de equipamentos de rede (switches, roteadores, dispositivos wireless, etc);
- Cabeamento estruturado; protocolos de roteamento, protocolos TCP/IP e UDP, firewall e em análise de tráfego de redes;
- Gerenciamento e manutenção de redes local e remota realizando a instalação e configuração de ativos de rede e links de dados;
- Interagir com as áreas de TI e Telecomunicações;
- Avaliar, analisar e propor soluções de problemas detectados na rede corporativa;
- Trabalhar junto com fornecedores para desenvolver, testar, avaliar e instalar atualizações que mantenham o parque computacional seguro com todas atualizações disponíveis necessárias.

b) Experiência mínima exigida:

- Analista de Infraestrutura de Redes Júnior - 01 (um) ano em análise de infraestrutura de redes;
- Analista de Infraestrutura de Redes Pleno - 05 (cinco) anos em análise de infraestrutura de redes;
- Analista de Infraestrutura de Redes Sênior - 10 (dez) anos em análise de infraestrutura de redes.

### 2.4. Analista de Infraestrutura Middleware

Curso Superior completo em área de Tecnologia da Informação; ou Curso Superior completo em qualquer área e Pós-graduação na área Tecnologia da Informação (carga-horária mínima de 360 horas); ou Curso Superior completo em qualquer área e treinamentos certificados de no mínimo 05 (cinco) anos em administração de ambiente Middleware.

a) Conhecimentos e Habilidades:

Conhecimentos comprovados em três ou mais das seguintes áreas:

- Middleware com skill e experiência em administração de ambientes de missão crítica;
- Ferramentas de integração; Sprin Boot;
- JBoss Application Server, Tomcat, Microsoft Internet Information Services, Apache;
- Sistema Operacional Linux, Windows Server;
- Sistemas para web segundo as especificações Java Enterprise Edition (JEE);
- Suporte a deployments e troubleshooting de aplicações;
- Acompanhamento de testes e auxílio em análises de volumetria, performance, estabilidade e resiliência;
- Trabalho em conjunto com fornecedores de sistemas e equipes diversas;
- Identificação e implementação de melhorias na infraestrutura, incluindo, mas não limitado a tuning de servidores, componentes de Middleware, banco de dados, aplicação, rede e interfaces;
- Trabalho de suporte aos usuários e times de desenvolvimento;
- Análise e troubleshooting de aplicações para tratamento de incidentes.

b) Experiência mínima exigida:

- Analista de Infraestrutura Middleware Júnior - 01 (um) ano em análise de infraestrutura Middleware;
- Analista de Infraestrutura Middleware Pleno - 04 (quatro) anos em análise de infraestrutura Middleware;
- Analista de Infraestrutura Middleware Sênior - 08 (oito) anos em análise de infraestrutura Middleware.

### 2.5. Arquiteto de Big Data

Curso Superior completo em área de Tecnologia da Informação; ou Curso Superior completo em qualquer área e Pós-graduação na área Tecnologia da Informação (carga-horária mínima de 360 horas).

a) Conhecimentos e Habilidades:

Conhecimentos comprovados em três ou mais das seguintes áreas:

- Arquitetura Big Data e processamento distribuído; administração de data-center e infraestrutura em nuvem, incluindo hardware para processamento e armazenamento para Big Data;
- Diagnóstico e resolução de problemas operacionais em arquitetura Big Data;

- Análise e planejamento de expansão e instalação de novos componentes em arquitetura Big Data;
- Configuração, gerenciamento e suporte do cluster do Ecossistema Big Data;
- Implantação de soluções em ambiente Big Data;
- Monitoramento e análise de desempenho de ambientes Big Data;
- Gerenciamento de segurança do ambiente Big Data;
- Administração do Ecossistema de Big Data.

b) Experiência mínima exigida:

- Arquiteto de Big Data Júnior - 01 (um) ano em arquitetura de Big Data;
- Arquiteto de Big Data Pleno - 04 (quatro) anos em arquitetura de Big Data;
- Arquiteto de Big Data Sênior - 08 (oito) anos em arquitetura de Big Data.

## 2.6. Administrador de Dados

Curso Superior completo em área de Tecnologia da Informação; ou Curso Superior completo em qualquer área e Pós-graduação na área Tecnologia da Informação (carga-horária mínima de 360 horas).

a) Conhecimentos e Habilidades:

Conhecimentos comprovados em quatro ou mais das seguintes áreas:

- Gestão de bases de dados; governança de dados governamentais;
- Governança de dados abertos; planejamento de estratégias de migração de dados;
- Planejamento de estratégias de integração de dados; administração de dados;
- Modelagem relacional, multidimensional e não relacional;
- Design de dados;
- Criação e manutenção de modelo de dados;
- Mapeamento lógico e físico de dados;
- Descrição de metadados.

O administrador de dados deve elaborar, propor e manter os modelos de dados, atualizando sua documentação em dicionários de dados, apoiando de forma geral as atividades de governança de dados.

b) Experiência mínima exigida:

- Administrador de Dados Júnior - 01 (um) ano em administração de dados;
- Administrador de Dados Pleno - 05 (cinco) anos em administração de dados;
- Administrador de Dados Sênior - 10 (dez) anos em administração de dados.

## 2.7. Administrador de Banco de Dados

Curso Superior completo em área de Tecnologia da Informação; ou Curso Superior completo em qualquer área e Pós-graduação na área Tecnologia da Informação (carga-horária mínima de 360 horas). Experiência Comprovada na Administração de ambientes de dados de Alta disponibilidade (24x7).

a) Conhecimentos e Habilidades:

Conhecimentos comprovados em quatro ou mais das seguintes áreas:

- Administração de banco de dados SQL/Server;
- Administração de banco de dados Postgres;
- Administração de banco de dados MySQL;
- Arquitetura de base de dados relacional e não relacional;
- Diagnóstico e resolução de problemas operacionais em arquitetura de base de dados;
- Análise e planejamento de expansão e instalação de novos componentes arquitetura de base de dados;
- Metodologias e técnicas de modelagem de dados relacional, orientada a objetos, multidimensional e não estruturada;
- Linguagem SQL; PL/SQL;
- Sistemas operacionais Windows;
- Sistemas operacionais Linux;
- Desenvolvimento de scripts de automação Shell Script;
- Sustentação em ambientes de alta disponibilidade;
- Gerenciamento e governança de segurança;
- Métodos de backup e recuperação de dados;
- Análise de planos de execução de queries; análise de fragmentação de objetos;
- Análise de performance, planos de execução, execução de traces;
- Geração e análise com ferramentas AWR e ASH;
- Controle de segurança de acesso das bases de dados.

b) Experiência mínima exigida:

- Administrador de Banco de Dados Júnior - 03 (três) anos em administração de banco de dados;
- Administrador de Banco de Dados Pleno - 06 (seis) anos em administração de banco de dados;
- Administrador de Banco de Dados Sênior - (10) dez anos em administração de banco de dados.

Para Sênior também é exigido experiência comprovada na função de DBA Oracle com: administração de ambiente Oracle Exadata; instalação e configuração do banco de dados Oracle em cluster e standard; aplicação de correções (patches); migração de versão; administração e manutenção de backup com RMAN e Zero Data Loss; manutenção e criação de Oracle DataGuard.

## 2.8. Cientista de Dados

Curso Superior completo em área de Tecnologia da Informação, Administração, Matemática, Estatística, Economia; ou Curso Superior completo em áreas estatísticas correlatas.

a) Conhecimentos e Habilidades:

Conhecimentos comprovados em quatro ou mais das seguintes áreas:

- Arquitetura de Big Data, bancos de dados relacionais e banco de dados NoSQL;
- Negócios governamentais;
- Criação de sistemas de análise / processamento de dados, atuando das fases de recebimento de uma enorme massa de dados (estruturada ou não);
- Tratamento, organização e limpeza e estruturação de dados;
- Aplicação das capacidades analíticas – Machine Learning, Inteligência Artificial;
- Ceticismo de suposições existentes – para descobrir soluções para os desafios de negócios;
- Linguagem SQL;
- Análise exploratória dos dados;
- Construção de Sistemas de Análise de Dados / Data Science descobrindo relacionamento entre os dados, mesmo sem regras previamente definidas;
- Construção de painéis de indicadores e Dashboards;
- Realização de provas de conceito (PoC);
- Linguagens de Programação que permitam a execução dessas tarefas, Gestão no suporte aos produtos e soluções de Business Intelligence (BI) & Analytics;
- Modelagem de dados e gerenciamento de múltiplas bases de dados.

b) Experiência mínima exigida:

- Cientista de Dados Júnior - 02 (dois) anos em ciência de dados;
- Cientista de Dados Pleno - 05 (cinco) anos em ciência de dados;
- Cientista de Dados Sênior - 08 (oito) anos em ciência de dados.

## 2.9. Engenheiro de Dados

Curso Superior completo em área de Tecnologia da Informação; ou Curso Superior completo em qualquer área e Pós-graduação na área Tecnologia da Informação (carga-horária mínima de 360 horas).

a) Conhecimentos e Habilidades:

Conhecimentos e experiência comprovados em quatro ou mais das seguintes áreas:

- Planejamento e programação de pipeline dos dados (grande volume de dados) que serão inseridos no ambiente Big Data (Data Lake);
- Acompanhamento e resolução de problemas em pipelines;
- Planejamento e execução em saneamento dos dados;
- Desenvolvimento, construção, teste e manutenção de arquiteturas de bancos de dados e/ou sistemas de processamento de dados em tempo real e/ou de forma distribuída;
- Criação e implementação de métodos e técnicas para melhorar a eficiência, a qualidade e a confiabilidade dos dados;
- Conhecimento em Arquitetura de Big Data;
- Desenvolvimento em linguagens SCALA ou Spark ou Python;
- Bancos nosql.

Desejável conhecimento em negócios governamentais.

b) Experiência mínima exigida:

- Engenheiro de Dados Júnior - 02 (dois) anos em engenharia de dados;
- Engenheiro de Dados Pleno - 05 (cinco) anos em engenharia de dados;
- Engenheiro de Dados Sênior - 08 (oito) anos em engenharia de dados.

## 2.10. Desenvolvedor ETL

Curso Superior completo em área de Tecnologia da Informação ou áreas correlatas; ou Curso Superior completo em qualquer área e Pós-graduação na área Tecnologia da Informação (carga-horária mínima de 360 horas). Esse profissional tem a finalidade de realizar atividades de carga e transformação de dados, utilizando ferramentas de ELT e/ou Programação em linguagem específica.

a) Conhecimentos e Habilidades:

Conhecimentos e experiência comprovados em quatro ou mais das seguintes áreas:

- Arquitetura de banco de dados; modelagem de dados relacional e multidimensional;
- Técnicas para manusear volumes de dados extremamente grandes;

- Linguagens de programação orientadas a dados, tais como SQL e NoSQL;
- Ferramentas ETL, Business Intelligence e workflow;
- Dados estruturados, semiestruturados e não estruturados;
- Programação e monitoramento de rotinas para carga de dados;
- Execução de estratégias para migração e integração de dados;
- Realização de atividades de provas de conceito (PoC).

b) Experiência mínima exigida:

- Desenvolvedor ETL Júnior - 02 (dois) anos em desenvolvimento ETL;
- Desenvolvedor ETL Pleno - 04 (quatro) anos em desenvolvimento ETL;
- Desenvolvedor ETL Sênior - 06 (seis) anos em desenvolvimento ETL.

### 2.11. Analista de BI

Curso Superior completo em área de Tecnologia da Informação ou áreas correlatas; ou Curso Superior completo em qualquer área e Pós-graduação na área Tecnologia da Informação (carga-horária mínima de 360 horas). Esse profissional tem a finalidade de atender as demandas referentes ao ecossistema BI, desde a análise de negócio, análise e modelagem de dados, e suporte ao uso de ferramentas analíticas.

a) Conhecimentos e Habilidades:

Conhecimentos e experiência comprovados em quatro ou mais das seguintes áreas:

- Ferramentas e técnicas de BI;
- Análise de regras de negócios e requisitos para construção de modelos multidimensionais;
- Análises de fontes de dados internas e externas para construção de modelos multidimensionais;
- Documentação, descrição e conceituação de informações e metadados;
- Criação de camadas semânticas;
- Construção de painéis de indicadores e Dashboards;
- Linguagens de programação orientadas a dados, tais como SQL e NoSQL;
- Administração de ferramentas de BI (incluindo o Business Objects da SAP);
- Desenvolvimento e monitoramento de rotinas de carga ETL;
- Administração e segurança de dados;
- Construção e manutenção de datamarts e data warehouse;
- Suporte na utilização de ferramentas de BI.

b) Experiência mínima exigida:

- Analista de BI Júnior - 02 (dois) anos em análise de BI;
- Analista de BI Pleno - 04 (quatro) anos em análise de BI;
- Analista de BI Sênior - 06 (seis) anos em análise de BI.

### 2.12. Operador de Atendimento de 1º Nível

Ensino Médio completo. Experiência em suporte técnico em hardware e software, questões relativas a serviços, produtos, relacionamento com clientes, prestar manutenção remota em redes de computadores, manutenção de software básico e de apoio como sistemas operacionais, periféricos de informática, configurar e atualizar programas de anti-Vírus e anti-Spywares, realizar manutenção de rotinas de cópias de segurança, configurar as contas de correio eletrônico, interligação de redes através de VPNs ou outros recursos, que possam ser realizados de forma remota.

a) Conhecimentos e Habilidades:

- Conhecimentos em resolução de problemas relacionados a sistema operacional Windows 7 e 10, periféricos e software conhecidos do mercado, através de ferramentas remotas (Telefone, E-mail, Mensagens instantâneas e programa de acesso remoto);
- Habilidade de comunicação e empatia;
- Ser concentrado no trabalho, disciplinado, organizado e trabalhar com agilidade;
- Ser proativo e ter habilidade em tecnologia;
- Ser observador, e se manter atualizado.

b) Experiência mínima exigida:

- 02 (dois) anos em suporte técnico nas áreas de conhecimento descritas.

### 2.13. Supervisor de Suporte

Nível superior na área de Tecnologia da Informação (TI) ou ter concluído curso técnico profissionalizante na área de TI, conhecimentos em serviços de análise de suporte para administração de equipamentos de telecomunicações e sistemas, envolvendo: Instalação e programação de centrais PABX e equipamentos relacionados a comunicação de voz, conhecimento de equipamentos elétricos relacionados a comunicação de voz, gestão de sistemas relacionados a comunicação de voz. Interlocução com equipes técnicas da Contratada.

a) Conhecimentos e Habilidades:

- Conhecimento em configuração e instalação de aplicativos
- Conhecimento em configuração de equipamentos
- Conhecimento em configuração e instalação de sistemas operacionais e ferramentas de escritório

- Conhecimento em serviços, ferramentas e protocolos de rede
- Conhecimentos de inglês técnico
- Conhecimentos em instalação, organização e resolução de problemas relacionados a telecomunicações;
- Conhecimento em instalação e manutenção de centrais PABX das fabricantes Leucotron e semelhantes;
- Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada
- Capacidade de agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho
- Facilidade para se adaptar às normas e aos regulamentos estabelecidos
- Domínio de microinformática
- Conhecimentos em sistemas operacionais e internet
- Capacidade de gerenciar pessoas
- Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços;

b) Experiência mínima exigida:

- Experiência mínima de 03 (três) anos em atividades de supervisão de atendimento

#### **2.14. Técnico de Suporte**

Ensino Médio completo; e capacitação em Suporte Técnico em manutenção de computadores. Experiência em suporte técnico em hardware e software, questões relativas a serviços, produtos, relacionamento com clientes, prestar manutenção em redes de computadores (cabearno lógico estruturado), manutenção de software básico e de apoio como sistemas operacionais, manutenção em periféricos de informática, configurar e atualizar programas de anti-Vírus e anti-Spywares, realizar manutenção de rotinas de cópias de segurança, instalar e manter os diversos Sistemas Operacionais, configurar as contas de correio eletrônico, interligação de redes através de VPNs ou outros recursos.

a) Conhecimentos e Habilidades:

- Conhecimentos em resolução de problemas relacionados a sistema operacional Windows 7 e 10, periféricos e software conhecidos do mercado;
- Habilidade de comunicação e empatia;
- Ser concentrado no trabalho, disciplinado, organizado e trabalhar com agilidade;
- Ser proativo e ter habilidade em tecnologia;
- Ser observador, e se manter atualizado.

b) Experiência mínima exigida:

- 02 (dois) anos em suporte técnico nas áreas de conhecimento descritas.

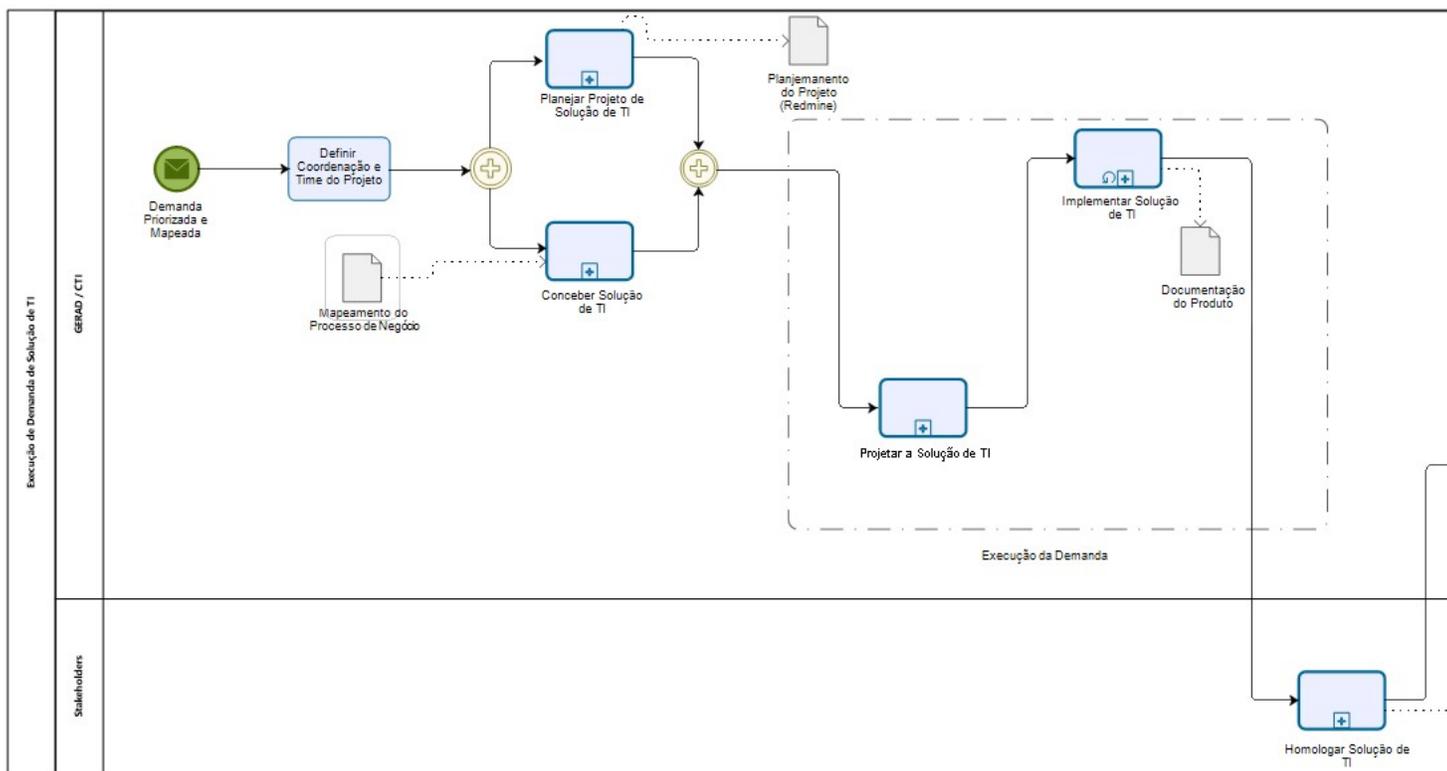
### **ANEXO - IX**

#### **PROCESSO DE DESENVOLVIMENTO DE SOLUÇÕES DE TI (PDSTI)**

#### **1. DEMANDAS DE NOVAS SOLUÇÕES DE TI**

Uma vez priorizadas e mapeadas, as demandas de novas soluções de TI são encaminhadas à Coordenação de TI para sua execução.

Como regra, a execução das demandas priorizadas respeita limites de quantitativos de projetos simultâneos pré-estabelecidos e acordados com a alta gestão da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização - AGR. Estas medidas visam, sobretudo, reduzir a quantidade de frentes de trabalho executadas paralelamente na Coordenação de TI, garantindo maior capacidade de concentração de esforços da equipe e maior rapidez nas entregas.



### 1.1. Definição da Coordenação, dos Stakeholders e do Time de Projeto

Ao iniciar a execução de uma demanda de TI, o primeiro passo é a definição da Coordenação responsável pela execução do projeto. Esta definição seguirá critérios relacionados à aderência da área de negócio demandante com a Coordenação, buscando designar a equipe com maior especialidade negocial no assunto.

Uma vez definida a Coordenação, faz-se necessária a definição do Time do Projeto; ou seja, dos profissionais com os perfis necessários para a composição da equipe que será responsável pela construção da solução.

Neste momento também são definidos os usuários gestores do produto, geralmente membros da área de negócio demandante da solução. Estes usuários gestores serão o ponto focal de contato da Coordenação de TI com a área solicitante e receberão algumas responsabilidades durante o projeto, tais como definir as necessidades (requisitos) e regras de negócio, bem como realizarem a homologação final da solução antes de sua publicação em produção.

### 1.2. Concepção da Solução de TI

Uma vez definidas todas as partes interessadas e envolvidas no projeto, inicia-se a fase de Concepção da Solução de TI, que corresponde a uma etapa de ideação da solução para o melhor atendimento da demanda. Neste momento é realizado um estudo do mapeamento dos processos de trabalho relacionados à solução e são realizadas as primeiras reuniões com os Stakeholders e Product Owner (PO) das áreas de negócio da AGR para o levantamento dos requisitos. Em seguida, o Time Técnico da Coordenação da Tecnologia inicia um esboço da solução técnica, identificando as funcionalidades a serem desenvolvidas (entregáveis) e os demais aspectos relevantes a serem contemplados no produto a ser construído. Ao final desta etapa, o time técnico e as demais partes interessadas do projeto devem ter uma visão macro da solução de TI, por meio da construção da Estrutura Analítica do Projeto (EAP) e dos pacotes de trabalho que a compõem.

Entradas/Insumos: Mapeamento dos Processos de Trabalho relacionados à solução e reuniões com os Stakeholders e Product Owner (PO).

Saídas/Entregáveis: Documento de Visão da Solução de TI, Estrutura Analítica do Projeto (EAP).

### 1.3. Planejamento do Projeto de Solução de TI

À medida que a solução de TI e as partes que a compõem ficam mais claras para o time de projeto durante a etapa de Concepção da Solução de TI, o Líder Técnico ou o Coordenador devem iniciar o Planejamento do Projeto de Solução de TI na ferramenta de gestão de projetos da STI (Redmine), com o cadastro dos módulos, funcionalidades e demais partes que irão compor a solução.

Nesta etapa o objetivo é a elaboração de um macroplanejamento do projeto, em consonância com a Estrutura Analítica do Projeto (EAP) e seus pacotes de trabalho, de forma a permitir que o Time Técnico realize uma estimativa de prazo para a construção da solução de TI.

Entradas/Insumos: Mapeamento dos Processos de Trabalho relacionados à solução, Documento de Visão da Solução de TI, Estrutura Analítica do Projeto (EAP).

Saídas/Entregáveis: Planejamento do Projeto devidamente cadastrado no Redmine, Documentos de Requisitos, Roteiros de Testes.

### 1.4. Análise e Projeto de Solução de TI

Na etapa de Análise e Projeto da Solução de TI, os Times Técnicos da Gerência de Desenvolvimento de Sistemas e da Gerência de Suporte Técnico, com base nos requisitos funcionais (negociais) identificados durante o esboço da Solução de TI, projetarão a solução de TI a ser desenvolvida, com foco nos Requisitos Não-Funcionais (tecnológicos). Neste momento serão identificadas as integrações da solução com o ambiente tecnológico e demais sistemas da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços - AGR; serão definidas as arquiteturas do software e dos dados, as tecnologias mais adequadas a serem utilizadas para a

construção da solução e as necessidades de infraestrutura, tais como bases de dados, servidores de aplicação, gerenciadores de documentos eletrônicos, dentre outras. Será realizada ainda a elaboração do modelo de dados (MER) da solução.

Entradas/Insumos: Mapeamento dos Processos de Trabalho relacionados à solução, Documento de Visão da Solução de TI, Planejamento do Projeto.

Saídas/Entregáveis: Modelo Entidade Relacionamento (MER), Documento de Arquitetura da Solução de TI – opcional e focado nas especificidades arquiteturais da solução a ser construída, Documentos de Requisitos (detalhamento), Roteiros de Testes (detalhamento).

### 1.5. Implementação da Solução de TI

A etapa de Implementação da Solução de TI é composta por uma ou mais Sprints, com duração de até 30 (trinta) dias cada uma, composta basicamente pelas seguintes atividades:

- i. Detalhamento do Planejamento do Projeto e Planejamento da Sprint: Detalhamento do pré-planejamento realizado na etapa de Planejamento do Projeto, com ênfase nos pacotes de trabalho que irão compor a Sprint. Neste momento as atividades e suas respectivas estimativas de esforços serão reavaliadas e as mesmas serão alocadas no backlog da Sprint conforme seus esforços (estimativa) e o quantitativo de horas úteis de trabalho total do Time de Projeto (Qtde de Colaboradores x Dias Úteis x Carga Horária Útil Diária no Projeto). Responsáveis: Líder Técnico e Coordenador da área TI.
- ii. Análise e Detalhamento dos Requisitos: Análise e Detalhamento dos Requisitos e das Regras de Negócio associadas aos artefatos a serem construídos, bem como a prototipação das funcionalidades. Responsáveis: Time Técnico: Analista de Requisitos.
- iii. Implementação dos Artefatos: Implementação dos artefatos a serem entregues na Sprint. Esta etapa inclui os testes realizados pelo próprio desenvolvedor, que deverá idealmente entregar o artefato livre de erros de codificação. Responsáveis: Time Técnico: Desenvolvedor.
- iv. Validação das Funcionalidades: Testes dos artefatos a serem entregues na Sprint frente aos requisitos levantados e detalhados na documentação do projeto. Esta etapa tem o objetivo de incrementarmos a qualidade dos artefatos entregues pela Coordenação de TI aos usuários gestores, minimizando a ocorrência de erros de regras de negócio. Responsáveis: Time Técnico: Analista de Requisitos, Testadores.

Entradas/Insumos: Mapeamento dos Processos de Trabalho relacionados à solução, Documento de Visão da Solução de TI, Planejamento do Projeto, Documentos de Requisitos, Roteiros de Testes.

Saídas/Entregáveis: Documentos de Requisitos (detalhamento), Roteiros de Testes (detalhamento), Planejamento do Projeto (detalhamento), Diário de Bordo dos Projetos (Redmine - Notícias), Artefatos de Código (Funcionalidades, Relatórios, Processamentos em Lote, Configurações etc.) implementados, testados e validados pelo Time Técnico.

### 1.6. Homologação da Solução de TI

Ao final das Sprints, os pacotes de funcionalidades entregues e validadas pelo Time de Técnico serão disponibilizados para homologação dos usuários gestores. Caso seja a primeira publicação do sistema em homologação, serão necessárias, além das configurações de integração contínua, solicitações de configuração dos ambientes de infraestrutura para a Gerência de Suporte Técnico, tais como bases de dados, servidores de aplicação, dentre outros.

Uma vez disponibilizados em homologação, os artefatos entregues deverão ser testados e homologados pelos usuários gestores tendo como apoio os documentos de Roteiros de Testes. Durante o processo de homologação da solução, quaisquer erros ou as não conformidades detectados nas funcionalidades ou nos demais artefatos deverão ser devidamente registrados e encaminhados ao time técnico do projeto, que realizará as devidas correções e disponibilizará uma nova versão para homologação dos usuários. Ao final do processo de homologação, o conjunto das funcionalidades aceitas poderão compor uma versão candidata do produto para sua implantação em produção, ficando a cargo dos usuários gestores esta decisão.

Entradas/Insumos: Artefatos de Código (Funcionalidades, Relatórios, Processamentos em Lote, Configurações etc.) implementados e testados pelo Time Técnico, Mapeamento dos Processos de Trabalho relacionados à solução, Documento de Visão da Solução de TI, Documentos de Requisitos, Roteiros de Testes.

Saídas/Entregáveis: Artefatos de Código (Funcionalidades, Relatórios, Processamentos em Lote, Configurações etc.) homologados pelos usuários gestores, Roteiros de Testes (aceite das funcionalidades).

### 1.7. Implantação da Solução de TI

O conjunto de artefatos homologados pelos usuários gestores que corresponderem a uma parcela/versão mínima utilizável do produto poderão compor uma versão candidata a produção. Neste momento, inicia-se por parte da preparação de toda a infraestrutura, servidores e bases de dados para a disponibilização do produto em produção. Concomitantemente, o Time Técnico realiza o fechamento e empacotamento da versão do produto a ser publicado e, em seguida, solicita o deployment do produto no ambiente de produção.

Entradas/Insumos: Artefatos de Código (Funcionalidades, Relatórios, Processamentos em Lote, Configurações etc.) homologados pelos usuários gestores que compõem o MVP, Documento de Arquitetura da Solução de TI.

Saídas/Entregáveis: Artefatos de Código (Funcionalidades, Relatórios, Processamentos em Lote, Configurações etc.) publicados em produção, Manuais Técnicos.

### DEMANDAS DE SUSTENTAÇÃO/MANUTENÇÕES DE SOLUÇÕES DE TI

Correspondem às modificações em sistemas já existentes ou internalizados após o final da garantia do serviço de desenvolvimento. Tem o objetivo de prevenção, correção de falhas, implementação de melhorias ou adaptações, classificadas conforme abaixo:

- i. Manutenções Adaptativas – Adequações de aplicações às mudanças de ambiente tecnológico, compreendendo hardware e software básico, mudanças de versão, linguagem e SGBD, que não impliquem em inserção, alteração ou exclusão de funcionalidades. Esse tipo de serviço se aplica também aos cenários de internalização de aplicações por parte da Coordenação de TI;
- ii. Manutenções Corretivas - Correções de defeitos em sistemas em produção. Abrange comportamentos inadequados que causem problemas de uso ou funcionamento do sistema e quaisquer desvios em relação aos requisitos aprovados. Os custos de manutenção corretiva de erros gerados pela CONTRATADA, são de sua responsabilidade, durante o período de garantia dos sistemas;
- iii. Manutenções Evolutivas - Corresponde a mudanças em requisitos funcionais de sistemas em produção decorrentes de alterações de regras de negócio e/ou demandas legais;
- iv. Manutenções Perfectivas – Contempla modificações dos sistemas em produção para detectar e corrigir falhas latentes antes que estas se materializem. Provê melhorias de desempenho, documentação ou outros atributos do software.

## ANEXO - X

## PRODUTOS E FERRAMENTAS DE SOFTWARE

Nome	Funcionalidade
<b>Framework e ferramentas Big Data</b>	
DBeaver Community	Cliente SQL e Administrador de Banco de Dados
DrawIO	Editor Gráfico
Ecosistema Hadoop	Plataforma de software em Java de computação distribuída
Elasticsearch	Servidor de buscas distribuído
Impala	Mecanismo de consulta SQL de processamento paralelo
Kudu	Armazenamento de dados orientado a colunas - ecossistema Apache Hadoop
HBase	Banco de dados distribuído orientado a coluna
Kafka	Plataforma de processamento de streams
Solr	Plataforma de pesquisa
Spark/PySpark	Framework para computação distribuída
WSO2 Integration Studio	IDE de desenvolvimento WSO2
<b>Framework e ferramentas Data Science</b>	
Pandas	Biblioteca Python que fornece estruturas e ferramentas de análise de dados
Scikit Learn	Biblioteca Python de aprendizado de máquina
Kedro	Ferramenta de desenvolvimento de fluxo de trabalho para criação de pipelines de dados
RapidMiner	Plataforma de software para atividades de ciência de dados
TensorFlow	Biblioteca para aprendizado de máquina
PyTorch	Biblioteca de aprendizado de máquina
Keras	Biblioteca Python de rede neural
ML Kit for Firebase	SDK de machine learning para dispositivos móveis
<b>Framework e ferramentas BI &amp; Analytics</b>	
Pentaho Data Integration (PDI)	Ferramenta de extração, carregamento e transformação .
Power BI	Ferramenta de Business Intelligence para confecção de Dashboards
<b>Aplicação e Conectividade</b>	
Entire Broker Client	Remote Procedure Call
CA-SPOOL	Gerenciador de Relatórios de Impressoras
OEM	Monitoramento de servidores e serviços, além de analisar recursos e ambientes
JBOSS	Servidor de aplicação baseado em Java
WebLogic	Servidor de aplicativo Java EE
Xshell	Cliente SSH
Sonicwall Web Gateway	Servidor de proxy
NFS Server	Servidor de sistema de arquivos
DHCP	Entrega de endereçamento IP dinâmico
DNS	Resolução de endereçamento
GPO	Diretivas de Grupo (É um conjunto de regras que controlam o ambiente de trabalho de contas de usuário e contas de computador)
Sysinternals Suite	Suite de utilitários de solução de problemas do Sysinternals
IPAM	Implantação, gerenciamento e o monitoramento de sua infraestrutura de endereço IP
LAPS	Local Administrator Password Solution - Solução de senha de administrador local
FTP	Protocolo de transferência de arquivos
IIS	Serviços de informação na Internet
File Server/Printer Server	Servidor de arquivos e impressão
Powershell	Framework da Microsoft para automação de tarefas e gerenciamento de configuração
WSUS	Gerenciamento de atualizações da intranet
NPS	Serviço de políticas de rede
Symantec	Solução de antivírus
Bitdefender	Solução de antivírus
Iperius Backup	Serviço de backup
Veeam Backup & Replication	Serviço de backup
Office Standard	Microsoft Office padrão (word, excel, powerpoint)

System Center Configuration Manager	Gerenciamento de infraestrutura
Workflow Manager	Integrado ao SharePoint para provisionar workflow 2013
PaperCUT NG	Gerenciador de impressão
NicVision	Gerenciador de Impressoras e Bilhetador Impressoras
Active Directory Domain Services	Serviço de Identidade e Acesso
Active Directory Certificate Services	Serviço de Autoridade Certificadora da Intranet
NetSight Extreme Suite	Gerenciamento de Ativos de Rede da marca Enterasys
Sonicwall Firewall Solution	Firewall da Sonicwall
WinSCP	Transferência de arquivos
Zabbix	Monitoramento de ativos de redes
Nagios	Monitoramento de ativos de redes
Ntop	Monitoramento de ativos de redes
LibreNMS	Monitoramento de ativos de redes
System Center Operations Manager	Gerenciamento de serviço de TI e incidentes
Advanced Subnet Calculator	Ferramenta utilizada para "calcular endereço IP, criar subredes, calcular CIDR"
Microsoft Network Monitor	Ferramenta para monitoramento de tráfego de redes
Console de Gerenciamento DHCP Microsoft	Gerenciamento de IP dinâmico, reserva de IP para casos específicos
<b>Banco de Dados e ferramentas de BD</b>	
MySQL	Banco de Dados
PostgreSQL	
SQLServer	
MySQL Workbench	Ferramenta de Administração de Banco de Dados.
PL/SQL Developer	Ferramentas SQL.
<b>Interfaces e ferramentas de desenvolvimento</b>	
Eclipse	IDE de desenvolvimento
Filezilla	Cliente FTP, SFTP e FTPS
GitLab CE	Gerenciador de repositório de software
Postman	Desenvolvimento de API's
Redmine	Ferramenta de gerenciamento de projetos
RDCMan - Remote Desktop Connection Manager	Gerenciador de conexões de área remota
Tortoise SVN	Ferramenta de gerenciamento de versões de código fonte
Visual Studio	Editor de código fonte
Notepad ++	Editor de textos
<b>Linguagem de programação</b>	
Python / Bibliotecas: Luigi; Pandas; Dask; Scikit Learn; TensorFlow; PyTorch; Keras	Linguagem de Programação, pacotes e bibliotecas
R / Pacotes R: Caret; RandomForest; e1071; Rpart; KernLab; Nnet; Dplyr; ggplot2; Wordcloud; TidyR; Shiny; Tm; MICE Package; Igraph; ROCR; DataExplorer	
<b>Ferramentas de TIC</b>	
Leucotron.	Sistema de Comunicação de voz, e seus periféricos.
MPLS, IP e 4G	Estrutura de dados

## ANEXO - XI

## MODELO DO TERMO DE RESPONSABILIDADE E MANUTENÇÃO DE SIGILO

Este TERMO DE RESPONSABILIDADE E MANUTENÇÃO DE SIGILO ("TERMO") é celebrado entre:

A. CONTRATANTE Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos - AGR, Endereço: Av. Goiás, Nº 305, Setor Central, CEP 74.005-010, Goiânia/GO, inscrita no CNPJ/MF 03.537.650/0001-69, neste ato representada pelo Gestor do Contrato nº xx/xxxx, e

B. CONTRATADA xxxxxxxx, Endereço xxxxxxxx, inscrita no CNPJ/MF xxxxxx, personificação xxxxxx, neste ato representada por seus respectivos procuradores abaixo assinados, na forma de seus respectivos Contratos Sociais.

A CONTRATANTE e a CONTRATADA podem ser referidas individualmente como PARTE e coletivamente como PARTES, onde o contexto assim o exigir.

CONSIDERANDO QUE as PARTES estabeleceram ou estão considerando estabelecer uma relação de negócio que inclui a xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx;

CONSIDERANDO QUE as PARTES podem divulgar entre si INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, conforme definido abaixo neste instrumento, sobre aspectos de seus respectivos negócios, e em consideração da divulgação destas INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS;

CONSIDERANDO QUE as PARTES desejam ajustar as condições de revelação das INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, bem como definir as regras relativas ao seu uso e proteção;

RESOLVEM as PARTES celebrar o presente TERMO DE RESPONSABILIDADE E MANUTENÇÃO DE SIGILO, o qual se regerá pelas considerações acima, bem como pelas cláusulas e condições a seguir:

1. Para a finalidade deste Termo, “INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS” significarão todas e quaisquer informações divulgadas por uma PARTE (de acordo com este instrumento, a “Parte Divulgadora”) à outra PARTE (de acordo com este instrumento, a “Parte Receptora”), em forma escrita ou verbal, tangível ou intangível, patenteada ou não, de natureza técnica, operacional, comercial, jurídica, a qual esteja claramente marcada como CONFIDENCIAL, incluindo, entre outras, mas não se limitando a, segredos comerciais, know-how, patentes, pesquisas, planos de negócio, informações de marketing, informações de usuários, situação financeira, métodos de contabilidade, técnicas e experiências acumuladas, e qualquer outra informação técnica, comercial e/ou financeira, seja expressa em notas, cartas, fax, memorandos, acordos, termos, análises, relatórios, atas, documentos, manuais, compilações, código de software, e-mail, estudos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, modelos, amostras, fluxogramas, programas de computador, discos, disquetes, fitas, pareceres e pesquisas, ou divulgadas verbalmente e identificadas como confidenciais por ocasião da divulgação.

2. Não serão incluídas nas INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS quaisquer informações que: (i) sejam geralmente conhecidas, ou subsequentemente se tornem disponíveis ao comércio ou ao público; (ii) estejam na posse legal da Parte Receptora antes da divulgação pela Parte Divulgadora; ou (iii) sejam legalmente recebidas pela Parte Receptora de um terceiro, desde que essas informações não tenham chegado ao conhecimento da Parte Receptora através do referido terceiro, direta ou indiretamente, a partir da Parte Divulgadora numa base confidencial.

3. Quando a divulgação de INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS for necessária para estrito atendimento de ordem judicial ou agência governamental, o mesmo se procederá da seguinte maneira: (i) a Parte Receptora fica obrigada a comunicar o teor da determinação judicial à Parte Divulgadora no prazo de 02 (dois) dias úteis a contar do recebimento da ordem, no caso de se tratar de determinação para cumprimento em prazo máximo de 05 (cinco) dias; ou no prazo de uma hora a contar do recebimento, no caso de se tratar de ordem judicial para cumprimento no prazo máxima de até 48 (quarenta e oito) horas; e (ii) fica a Parte Receptora obrigada também a enviar à Parte Divulgadora cópia da resposta dada à determinação judicial ou administrativa concomitantemente ao atendimento da mesma. A Parte Receptora cooperará com a Parte Divulgadora para possibilitar que a Parte Divulgadora procure uma liminar ou outra medida de proteção para impedir ou limitar a divulgação dessas INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS.

4. A Parte Receptora não divulgará nenhuma INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL da Parte Divulgadora a nenhum terceiro, exceto para a finalidade do cumprimento deste Termo e com o consentimento prévio por escrito da Parte Divulgadora. Além disso:

1. A Parte Receptora, (i) não usará as INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS para interferir, direta ou indiretamente, com nenhum negócio real ou potencial da Parte Divulgadora, e (ii) não usará as Informações Confidenciais para nenhuma finalidade, exceto avaliar uma possível relação estratégica entre as Partes.
2. As Partes deverão proteger as INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS que lhe forem divulgadas, usando o mesmo grau de cuidado utilizado para proteger suas próprias INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS.
3. A Parte Receptora não revelará, divulgará, transferirá, cederá, licenciará ou concederá acesso a essas INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, direta ou indiretamente, a nenhum terceiro, sem o prévio consentimento por escrito da Parte Divulgadora, estando este terceiro, condicionado à assinatura de um Termo de Responsabilidade e Manutenção de Sigilo prevendo as mesmas condições e obrigações estipuladas neste Termo.
4. A Parte Receptora informará imediatamente à Parte Divulgadora de qualquer divulgação ou uso não autorizado das Informações Confidenciais da Parte Divulgadora por qualquer pessoa, e tomará todas as medidas necessárias e apropriadas para aplicar o cumprimento das obrigações com a não divulgação e uso limitado das obrigações das empregadas e agentes da Parte Receptora.
5. A Parte Receptora deverá manter procedimentos administrativos adequados à prevenção de extravio ou perda de quaisquer documentos ou INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, devendo comunicar à Parte Divulgadora, imediatamente, a ocorrência de incidentes desta natureza, o que não excluirá sua responsabilidade.
6. A Parte Receptora obrigará seu pessoal que possa ter acesso às INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS que cumpram tais obrigações de sigilo, assinando o TERMO DE CIÊNCIA.

5. As Partes se comprometem e se obrigam a tomar todas as medidas necessárias à proteção da INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL da outra Parte, bem como para evitar e prevenir revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela Parte Divulgadora. De qualquer forma, a revelação é permitida para empresas coligadas, assim consideradas as empresas que direta ou indiretamente controlem ou sejam controladas pela Parte neste Termo. Além disso, cada Parte terá direito de revelar a informação a seus funcionários que precisem conhecê-la, para os fins deste Termo; tais funcionários deverão estar devidamente avisados acerca da natureza confidencial de tal informação, e estarão vinculados aos termos e condições do presente Termo de Responsabilidade e Manutenção de Sigilo independentemente de terem sido avisados do caráter confidencial da informação, ficando a Parte Receptora responsável perante a Parte Divulgadora por eventual descumprimento do Termo.

6. O intercâmbio de informações nos termos deste instrumento não será interpretado de maneira a constituir uma obrigação de uma das Partes para celebrar qualquer Termo ou acordo de negócio, nem obrigarão a comprar quaisquer produtos ou serviços da outra ou oferecer para a venda quaisquer produtos ou serviços usando ou incorporando as INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS.

7. Cada Parte reconhece que em nenhuma hipótese este Termo será interpretado como forma de transferência de propriedade ou qualquer tipo de direito subsistido nas INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS da parte Divulgadora para a parte Receptora, exceto o direito limitado para utilizar as INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS conforme estipulado neste Termo.

8. Este Termo entrará em vigor por ocasião da assinatura pelas Partes. Os compromissos deste instrumento também serão obrigatórios às coligadas, subsidiárias ou sucessoras das Partes e continuará a ser obrigatório a elas até a ocasião em que a substância das INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS tenha caído no domínio público sem nenhum descumprimento ou negligência por parte da Parte Receptora, ou até que a permissão para liberar essas Informações seja especificamente concedida por escrito pela Parte Divulgadora.

9. A omissão ou atraso em aplicar qualquer disposição deste Termo não constituirá uma renúncia de qualquer aplicação futura dessa disposição ou de quaisquer de seus termos. Se qualquer disposição deste Termo, ou sua aplicação, por qualquer razão e em qualquer medida for considerada inválida ou inexecutável, o restante deste Termo e a aplicação de tal disposição a outras pessoas e/ou circunstâncias serão interpretados da melhor maneira possível para atingir a intenção das Partes signatárias.

10. As PARTES concordam que a violação do presente Termo, pelo uso de qualquer INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL pertencente à Parte Divulgadora, sem sua devida autorização, causar-lhe-á danos e prejuízos irreparáveis, para os quais não existe remédio na lei. Desta forma, a Parte Divulgadora poderá, imediatamente, tomar todas as medidas extrajudiciais e judiciais, inclusive de caráter cautelar, como antecipação de tutela jurisdicional, que julgar cabíveis à defesa de seus direitos.

11. A Parte Receptora deverá devolver, íntegros e integralmente, todos os documentos a ela fornecidos, inclusive as cópias porventura necessárias, na data estipulada pela Parte Reveladora para entrega, ou quando não mais for necessária a manutenção das INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias, sob pena de incorrer nas penalidades previstas neste Termo.

12. A Parte Receptora deverá destruir quaisquer documentos por ela produzidos que contenham INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS da Parte Divulgadora, quando não mais for necessária a manutenção dessas INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias, sob pena de incorrer nas penalidades previstas neste Termo.

13. A inobservância de quaisquer das disposições de confidencialidade estabelecidas neste Termo sujeitará a Parte infratora, como também o agente causador ou facilitador, por ação ou omissão ou qualquer daqueles relacionados neste Termo, ao pagamento, recomposição, de todas as perdas e danos, comprovadamente suportados ou demonstrados pela outra Parte, bem como as de responsabilidade civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo.

14. As obrigações de confidencialidade decorrentes do presente Termo, tanto quanto as responsabilidades e obrigações outras derivadas do presente Termo, vigorarão durante o período de 05 (cinco) anos após a divulgação de cada INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL à Parte Receptora.

15. O não exercício por qualquer uma das Partes de direitos assegurados neste instrumento não importará em renúncia aos mesmos, sendo tal ato considerado como mera tolerância para todos os efeitos de direito.

16. Alterações do número, natureza e quantidade das INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS disponibilizadas para a Parte Receptora não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso ou as obrigações pactuadas neste Termo de Responsabilidade e Manutenção de Sigilo, que permanecerá válido e com todos os efeitos legais em qualquer das situações especificadas neste Termo.

17. O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer das INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS disponibilizadas para a Parte Receptora, em razão do presente objeto, serão incorporadas a este Termo, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, não sendo necessário, nessas hipóteses, assinatura ou formalização de Termo Aditivo.

18. Este instrumento não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas Afiliadas, nem em obrigação de divulgar INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS para a outra Parte.

19. O fornecimento de INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS pela Parte Divulgadora ou por uma de suas Afiliadas não implica em renúncia, cessão a qualquer título, autorização de uso, alienação ou transferência de nenhum direito, já obtido ou potencial, associado a tais informações, que permanecem como propriedade da Parte Divulgadora ou de suas Afiliadas, para os fins que lhe aprofiver.

20. Nenhum direito, licença, direito de exploração de marcas, invenções, direitos autorais, patentes ou direito de propriedade intelectual estão aqui implícitos, incluídos ou concedidos por meio do presente Termo, ou ainda, pela transmissão de INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS entre as Partes.

21. A CONTRATADA declara conhecer todas as Normas, Políticas e Procedimentos de Segurança estabelecidos pela Contratante para execução do CONTRATO, tanto nas dependências da Contratante como externamente.

22. A CONTRATADA responsabilizar-se-á integralmente e solidariamente, pelos atos de seus empregados praticados nas dependências da Contratante, ou mesmo fora dele, que venham a causar danos ou colocar em risco o patrimônio da CONTRATANTE.

23. Conforme a Instrução Normativa nº 1.455/2020-GSE - que dispõe sobre o sigilo fiscal no âmbito da **Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos - AGR** -, e nos termos do art. 198 da Lei nº 5.172/1966 (Código Tributário Nacional), bem como do art. 133 da Lei Estadual nº 11.651/1991 (Código Tributário do Estado de Goiás), a CONTRATADA deverá guardar sigilo sobre a situação econômica ou financeira dos contribuintes e do estado de seus negócios ou atividades, que na execução do CONTRATO vier a ter conhecimento.

24. Este Termo contém o acordo integral de confidencialidade entre as Partes com relação ao seu objeto. Quaisquer outros acordos, declarações, garantias anteriores ou contemporâneos com relação à proteção das INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, verbais ou por escrito, serão substituídos por este Termo. Este Termo será aditado somente firmado pelos representantes autorizados de ambas as Partes.

25. Quaisquer controvérsias em decorrência deste Termo serão solucionadas de modo amistoso através do representante legal das Partes, baseando-se nas leis da República Federativa do Brasil. E por estarem assim justas e contratadas, as Partes firmam o presente Instrumento em 03 (três) vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo indicadas.

Goiânia, \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2020.

DE ACORDO

\_\_\_\_\_  
CONTRATANTE\_\_\_\_\_  
CONTRATADA\_\_\_\_\_  
Testemunha 1\_\_\_\_\_  
Testemunha 2**MODELO DO TERMO DE CIÊNCIA INDIVIDUAL**

<b>TERMO DE CIÊNCIA INDIVIDUAL - RESPONSABILIDADE E MANUTENÇÃO DE SIGILO</b>	
<b>IDENTIFICAÇÃO DO CONTRATO</b>	
<b>Nº Contrato:</b>	
<b>Empresa Contratada:</b>	
<b>CNPJ:</b>	
<b>Objeto Resumido:</b>	
<b>Vigência Contratual:</b>	
<b>TERMOS</b>	
O(s) funcionário(s) abaixo qualificado(s) declara(m) ter pleno conhecimento de sua(s) responsabilidade(s) no que concerne ao sigilo que deve ser mantido sobre as atividades desenvolvidas ou as ações realizadas no âmbito do Contrato nº xx/xxxx, bem como sobre todas as informações que eventualmente ou por força de sua(s) função(ões) venha(m) a tomar conhecimento, comprometendo-se a guardar o sigilo necessário nos termos da legislação vigente e a prestar total obediência às normas de segurança da informação vigentes no ambiente da CONTRATANTE ou que venham a ser implantadas a qualquer tempo por este; em conformidade com o TERMO DE RESPONSABILIDADE E MANUTENÇÃO DE SIGILO firmado entre as partes.	
<b>OBSERVAÇÕES</b>	
<b>DE ACORDO</b>	
E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE CIÊNCIA é assinado pela(s) parte(s) declarante(s) em 02 (duas) vias de igual teor e um só efeito.	
Goiânia/GO, xx de xxxxxxxx de xxxx.	
<b>IDENTIFICAÇÃO E ASSINATURA DO(S) DECLARANTE(S)</b>	
Nome:	Assinatura:
Identidade:	

CPF:	
Função:	
<b>Observação:</b> Este termo deve ser impresso em papel timbrado da CONTRATADA.	

## ANEXO - XII

## MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

ITEM 01 - SISTEMAS DE INFORMAÇÃO				
SERVIÇO	MÉTRICA	QTDE. ESTIMADA PARA 12 MESES	VALOR UNITÁRIO (R\$)	VALOR TOTAL (R\$)
Concepção, análise, projeto, desenvolvimento e sustentação de soluções tecnológicas para a informatização de processos de trabalho e rotinas das diversas áreas de negócio da Secretaria de Estado da Economia; envolvendo novos projetos, sustentação e evolução de sistemas transacionais e gerenciais, processos automatizados, portais web, sistemas em plataforma baixa, aplicações móveis e treinamento de usuários para operação e utilização desses sistemas.	USTe			
<b>VALOR TOTAL PARA 12 (DOZE) MESES (R\$)</b>				
ITEM 02 - INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA E DADOS				
SERVIÇO	MÉTRICA	QTDE. ESTIMADA PARA 12 MESES	VALOR UNITÁRIO (R\$)	VALOR TOTAL (R\$)
Instalação, configuração e manutenção de ambientes de Sistemas Operacionais e Servidores de Middleware; Sistemas Gerenciadores de Bancos de Dados, <i>Data Analytics, Big Data, Business Intelligence</i> ; Redes de Computadores; e, gestão de Segurança da Informação; suporte técnico a usuários e incidentes; monitoramento de serviços de TIC; execução/operação de processamentos; instalação e manutenção de computadores e periféricos; instalação e manutenção de redes lógicas de dados; e, gerenciamento de links de dados e telefonia fixa, móvel.	USTi			
<b>VALOR TOTAL PARA 12 (DOZE) MESES (R\$)</b>				
<b>IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA LICITANTE:</b>				
Razão Social:				
CNPJ:				
Endereço Completo:				
CEP:	Telefone:	E-mail:		
<b>DADOS BANCÁRIOS:</b>				
Agência:	Conta Corrente:	Banco:		
<b>IDENTIFICAÇÃO DO RESPONSÁVEL PELA ASSINATURA DO CONTRATO:</b>				
Nome Completo (sem abreviaturas):				
CPF:	Identidade/Órgão Expedidor:			
Cargo/Função:				
Endereço Completo:				
Cidade/UF:	CEP:			

Demais condições:

- a) Ao efetuar essa proposta, esta empresa proponente declara ter tomado pleno conhecimento do Edital, do Termo de Referência e dos demais documentos integrantes da presente licitação estando ciente das obrigações das partes e das condições de prestação dos serviços.
- b) Esta empresa proponente declara que todas as despesas diretas e indiretas envolvidas no provimento dos serviços estão incluídas nos valores desta proposta de preços, que possui capacidade técnico-operacional adequada e que os preços são exequíveis.

Prazo de validade da proposta: ..... (.....) dias, contados da data limite estipulada para a apresentação.

Local e data: \_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2020.

\_\_\_\_\_  
Razão Social e CNPJ da Empresa Proponente

\_\_\_\_\_  
Identificação e Assinatura do Representante Legal da Empresa Proponente

#### INSTRUÇÕES:

1. A descrição e a disposição de itens da proposta de preços devem obedecer ao padrão proposto.
2. Os valores correspondentes a cada Item podem ser informados na mesma proposta, considerando seus preços unitários e totais (por Item).
3. Para a fase de habilitação técnica, anexo à proposta, devem ser apresentados os documentos necessários e suficientes para a comprovação do atendimento aos critérios técnicos de habilitação, conforme definido no item 20 do TERMO DE REFERÊNCIA.
4. Conforme súmula TCU 254/2010 o Imposto de Renda Pessoa Jurídica (IRPJ) e a Contribuição Social Sobre o Lucro Líquido (CSLL) não devem constar da composição de preços da proposta.
5. À proposta é necessário juntar cópia dos principais documentos da empresa (alteração contratual ou procuração) e do responsável (documento de identidade, CPF ou CNH).
6. Observando o disposto no item 20.5.1 do TERMO DE REFERÊNCIA, a proposta deve ter validade de, no mínimo, 90 (noventa) dias.

#### ANEXO - XIII

#### MODELO DE DECLARAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA

##### DECLARAÇÃO DE REALIZAÇÃO DA VISTORIA TÉCNICA

DECLARAMOS, para fins de participação no Pregão Eletrônico nº \_\_\_\_/2020, que a empresa Razão Social da Empresa, registrada no CNPJ/MF CNPJ, representada por seu Responsável Técnico abaixo identificado, realizou VISTORIA TÉCNICA nas instalações da AGR e instruções necessárias ao atendimento do objeto da presente licitação e à eventual elaboração de sua PROPOSTA.

##### DECLARAÇÃO DE OPÇÃO PELA NÃO REALIZAÇÃO DA VISTORIA TÉCNICA

DECLARAMOS, para fins de participação no Pregão Eletrônico nº \_\_\_\_/2020, que a empresa Razão Social da Empresa, registrada no CNPJ/MF CNPJ, em conformidade a previsão contida no item 20.6.6 do Termo de Referência, manifestamos nossa opção por não realização da Vistoria Técnica.

Goiânia/GO, de \_\_\_\_\_ de 2020.

[assinatura e carimbo]

\_\_\_\_\_  
Nome completo do emitente  
Cargo do emitente  
Matrícula base do emitente

[assinatura]

\_\_\_\_\_  
Nome completo do representante da empresa

**INSTRUÇÕES:**

1. Nos termos do item 20.1 a vistoria é um dos critérios de habilitação técnica, dessa forma recomendamos que os LICITANTES leiam com atenção o dispositivo.



Documento assinado eletronicamente por **MILTON ELIZEU DA SILVA, Presidente de Comissão**, em 26/10/2020, às 09:36, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [http://sei.go.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=1](http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1) informando o código verificador **000016109542** e o código CRC **7C706A3F**.

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO - AGR  
AVENIDA GOLÁS - Bairro CENTRO - CEP 74005-010 - GOIÂNIA - GO - ED. VISCONDE DE MAUÁ 305



Referência: Processo nº 202000029003054



SEI 000016109542