



ESTADO DE GOIÁS
AGÊNCIA GOIANA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS
GERÊNCIA DE TECNOLOGIA E APOIO ADMINISTRATIVO

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de análise, desenvolvimento, manutenção, documentação, teste de software, ciência de dados e inteligência artificial, 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.

1.1. SERVIÇOS QUE COMPÕEM A SOLUÇÃO E ESTIMATIVA DE CUSTOS

| Item | Serviço | Unidade de Medida | Quantidade UST Estimada 12 meses | Quantidade UST Estimada 30 meses | Valor Unitário Estimado R\$ | Valor Total Estimado R\$ mensal | Valor Total Estimado R\$ 12 meses | Valor Total Estimado R\$ 30 meses |
|------|--|-------------------|----------------------------------|----------------------------------|-----------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| 1 | Contratação, de empresa especializada na prestação de serviços de análise, desenvolvimento, manutenção, documentação, teste de software, ciência de dados e inteligência artificial. | UST | 18.000 | 45.000 | R\$ 102,41 | R\$ 153.615,00 | R\$ 1.843.380,00 | R\$ 4.608.450,00 |

1.1.1. O valor estimado para a presente contratação em 30 (trinta) meses é de R\$ 4.608.450,00 (quatro milhões, seiscentos e oito mil quatrocentos e cinquenta reais)

1.1.1.1. A Forma de Pagamento será em parcelas mensais conforme consumo.

1.1.2. A estimativa de preço da contratação para elaboração do orçamento detalhado, composta por preços unitários e fundamentada em Pesquisa de Preços foi realizada consoante ao Art. 6º do DECRETO n.º 9.900, DE 7 DE JULHO DE 2021 no Anexo XVII - Planilha de Composição de Preços (protocolo SEI 51917609 e 52509866) e em compatibilidade de custos conforme estudo detalhado no Anexo XIII (protocolo SEI 49452257).

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

1.1.4. Os quantitativos dos serviços previstos poderão, a critério da CONTRATANTE, ser utilizados em qualquer um dos serviços previstos no Anexo XIV - Catálogo de Serviços - (protocolo SEI 49463857) respeitando-se o previsto no item 3.2.2.7.

1.1.5. Considerando a natureza dos serviços a licitação será realizada na modalidade Pregão Eletrônico do tipo Menor Preço observando, como critério de julgamento, o valor do item, permitindo também a participação de consórcio de empresas para entrega dos serviços.

1.1.6. Este Termo de Referência toma por base as orientações da Nota Técnica n.º: 2/2021 - SUSI- 18270 (000023180151) do Grupo de trabalho formado para discutir um novo modelo de contratação de mão-de-obra e serviços de TI (000020240510).

1.1.7. Este Termo de Referência está em conformidade ao Estudo Técnico Preliminar-ETP previamente elaborado (52137725).

2. DA JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

2.1 Justificativa da Contratação

2.1.1. A Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos - AGR, possui uma Comissão de Gestão em Projetos de Tecnologia da Informação (protocolo SEI 202200029007196) vigente que possui a missão de coordenar as deliberações de prioridades para os Projetos de Tecnologia da Informação e Comunicação da Agência. A Comissão realiza o levantamento dos projetos demandados pelas unidades administrativas e de negócios, prioriza e monitora as entregas.

2.1.2. As demandas previstas e monitoradas pela Comissão exigem o provimento de soluções tecnológicas que visem a obtenção de informações precisas, confiáveis, em tempo hábil para tomada de decisões e automação contínua dos processos de trabalho focados na economicidade e celeridade, além do desafio da implantação da transparência e da democratização da informação.

2.1.3. A AGR não possui uma estrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC própria. Na Agência está à disposição, pela SGG/SECTI, 01 (um) Gestor de Tecnologia /SECTI para realizar gestão dos serviços; e, 01 (um) Programador celetista que mantém 02 (dois) sistemas legados em linguagem Dataflex. Possui um contrato de serviços em TIC que fornece um corpo técnico especializado em manutenção de sistemas, infraestrutura e desenvolvimento de sistemas. Este corpo técnico terceirizado fornece soluções tecnológicas para diversos serviços voltados para os usuários internos (Servidores) e principalmente externos (Cidadãos), serviços estes que são a base para o funcionamento da Agência. A relação direta entre os processos de negócios e a tecnologia da informação – TI têm gerado uma crescente demanda por construção de softwares aderentes às especificidades de ações de fiscalização da Autarquia; também com a evolução tecnológica e a transformação digital, fazem-se necessárias a integração, migração e atualização dos sistemas, o que exige mão de obra altamente qualificada e em quantidade bem maior que a existente dentro do corpo técnico que presta serviços para Agência.

2.1.4. Especificamente, em razão da transformação digital pela qual todo o mundo vem passando, impulsionada exponencialmente pela pandemia de COVID-19, a área de TI tornou-se imprescindível para um Estado eficiente e acessível para o cidadão. A exemplo do setor privado, o Estado tem necessidade de investir em TI para que esta transformação seja uma realidade palpável ao cidadão. Isso torna necessária a utilização de serviços técnicos especializados terceirizados que possam ser contratados e dispensados conforme demanda e necessidade de aplicabilidade do conhecimento tecnológico, permitindo, assim, que a administração possa executar as suas tarefas com maior eficiência, com a utilização dos recursos tecnológicos mais modernos, e com transferência de conhecimento para a Administração Pública.

2.1.5. Desta forma, a pretensa contratação se justifica devido às demandas de construção, manutenção e integração de aplicações críticas para a gestão, demandas pertinentes à regulação e fiscalização de serviços públicos com foco no cidadão, além de demandas de manutenção e evolução que poderão ser atendidas pela contratação de serviços especializados, a exemplo do que ocorre em diversas outras entidades da administração pública em todas as suas esferas.

2.2. Cenário Atual

2.2.1. Segundo o Estudo Técnico Preliminar-ETP (52137725), a AGR possui diversos sistemas de software em produção e crescentes demandas na espera de recursos para implementação. A maioria dos sistemas foi desenvolvida segundo as especificidades da Instituição, o que propiciou a construção de soluções únicas e aderentes ao negócio.

2.2.2. Atualmente, a AGR possui em seu portfólio (49207826), 11 (onze) soluções de software em produção ou em andamento e 18 (dezoito) na fila para serem iniciados,

2.2.3. Nestas soluções, são contemplados **barramento de serviços**, sendo eles:

2.2.3.1. Bilhete Passagem Eletrônico - BPe com as empresas do Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros - TRIP Regular;

2.2.3.2. Documentos de Arrecadação de Receitas Estaduais (DAREs) com a Secretaria de Economia do Estado de Goiás;

2.2.3.3. Peticionamento Eletrônico com o [Sistema e-PGE](#) da Procuradoria Geral do Estado de Goiás;

2.2.3.4. [Central de Remessa de Arquivos-CRA de Cartórios de Protestos](#);

2.2.3.5. Passaporte do Idoso e Deficiente da Secretaria de Desenvolvimento Social - SEDs,

2.2.3.6. Correios

2.2.3.7. Ouvidoria Geral do Estado - OGE

2.2.3.8. Ouvidoria da Saneago

2.2.3.9. Sistema Eletônico de Informações - SEI

2.2.4. Ademais projetos estruturantes de arquiteturas de referência, DevOps e Segurança de aplicações também são contemplados. Todos esses softwares foram desenvolvidos dentro da AGR utilizando tecnologias na maior parte em JAVA, e isso permitiu a construção de soluções específicas e aderentes ao negócio. A listagem completa está disponível no Portfólio de Projetos Software (49207826).

2.2.5. Dentre as demandas por software, está a integração dos serviços digitais da AGR com o EXPRESSO que vem se tornando o principal meio de prestação de serviços digitais aos cidadãos, já contando com mais de 70 (setenta) serviços digitais disponíveis via Web e também por aplicativos móveis.

2.2.6. Considerando que a equipe de desenvolvimento de TI terceirizada atual encontra-se atuando em demandas, em quantidades maiores do que sua capacidade de produção, a contratação prevista pretende permitir o desenvolvimento e a manutenção de sistemas de informação e, consequentemente, serviços digitais e, com a mesma importância, canalizar a força de trabalho do quadro próprio para a realização das tarefas mais direcionadas a gestão, segurança e controle da qualidade.

2.3. Alinhamento Estratégico

2.3.1. O Plano de Governo teve suas diretrizes programáticas organizadas em cinco eixos:

2.3.1.1. Goiás da saúde integral;

2.3.1.2. Goiás da educação plena;

- 2.3.1.3. Goiás da paz e acolhimento;
- 2.3.1.4. Goiás da infraestrutura sustentável;
- 2.3.1.5. Goiás da governança e desenvolvimento regional.
- 2.3.2. As atividades da AGR se encaixam na diretriz programática Goiás da governança e desenvolvimento regional. Nesta diretriz foi proposto implementar políticas de TI centralizadas a serem seguidas e cumpridas pelos órgãos setoriais, norteando o interesse público como referência na execução das atividades tecnológicas.
- 2.3.3. Baseado nos compromissos assumidos no Plano de Governo foi elaborado o PPA – Plano Plurianual, 2020-2023 que possui oito eixos estratégicos:
- 2.3.3.1 Eixo I - Goiás da Responsabilidade Fiscal;
- 2.3.3.2. Eixo II - Goiás da Governança e Gestão Transformadora;
- 2.3.3.3. Eixo III - Goiás da Infraestrutura e Sustentabilidade;
- 2.3.3.4. Eixo IV - Goiás da Educação Plena;
- 2.3.3.5. Eixo V - Goiás do Desenvolvimento Econômico;
- 2.3.3.6. Eixo VI - Goiás da Saúde Integral;
- 2.3.3.7. Eixo VII - Goiás da Paz e Eixo VIII - Goiás da Inclusão.
- 2.3.4. As ações da AGR estão em consonância com o plano de Governo e o PPA de 2020-2023. No PPA 2020-2023 as ações da TI estão descritas no Eixo II - Goiás da Governança e Gestão Transformadora - que tem como objetivo restabelecer a confiança nas instituições, oferecer serviço de qualidade para a sociedade, fomentar o controle social e reconhecer e valorizar o agente transformador da sociedade. A AGR se integra ao eixo II por prover serviços digitais às empresas concessionárias/autorizatórias e usuários de serviços públicos que está inserido no objetivo estratégico atendimento de excelência que visa garantir a prestação de serviços públicos com alto nível de excelência, preferencialmente por meio de modernas plataformas digitais.
- 2.3.5. Nesse sentido, esta contratação está alinhada ao Plano Plurianual – PPA vigente, aos objetivos estratégicos e ao Plano de Contratações de Tecnologia da Informação vigente e, também, 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.
- 2.3.6. Integrada ao [Portal de Serviços Eletrônicos da AGR](#), a pretendida contratação viabilizará o suporte necessário aos objetivos estratégicos da AGR, por exemplo, facultar 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.
- 2.3.7. Para atingir a excelência na regulação e na fiscalização dos serviços públicos foram definidos, no Planejamento Estratégico da AGR, quatro objetivos estratégicos, sendo estes:
- 2.3.7.1. Negócio - Regulação e Fiscalização:
- i. Estabelecer, executar e monitorar Agenda Regulatória
- ii. Estabelecer contratos, convênios e parcerias com outros entes reguladores e administração pública
- iii. Receber dos poderes concedentes (município, Estado, União ou Colegiados Microrregionais) a delegação das atribuições de regulação e fiscalização de serviços públicos
- 2.3.7.2. Finanças - Contábil e Finanças:
- i. Implantar procedimento sistemático de cobrança, com objetivo de elevação de receitas e mitigação de risco de prescrição de créditos
- ii. Desenvolver ações/projetos para elevação da receita da agência, em favor da autonomia financeira
- iii. Desenvolver novos mecanismos para opção de parcelamento e pagamentos de multas.
- iv. Realizar parcerias e convênios, aplicando novas tecnologias na definição das estratégias de monitoramento e fiscalização da receita da Agência
- 2.3.7.3. Processos - Suporte e Inovação:
- i. Intensificar uso da TIC para elevar efetividade e com mecanismos inovadores e estimular a aplicação de novas tecnologias nos processos da Agência
- ii. Ampliar e modernizar canais de atendimento e de comunicação para os colaboradores, usuários e stakeholders para promoção do conteúdo regulatório e da imagem da Agência
- iii. Implantar ferramentas de apresentação das informações oferecidas aos usuários no site, a partir da informatização das atividades de fiscalização, banco de dados, etc., (Ex. Painéis BI)
- iv. Desenvolver procedimentos padrão para as atividades administrativas, técnicas e operacionais
- v. Implementar ações com foco na qualidade, segurança e inteligência dos dados para subsidiar decisões regulatórias e monitorar os mercados.
- vi. Estabelecer processo de digitalização de documentações atendendo a demanda.
- 2.3.7.4. Pessoas - Motivação Integração Capacitação:
- i. Desenvolver dinâmicas de relacionamento com ações internas e com outros órgãos/entidades
- ii. Implantar espaços e momentos de convivência e integração entre os colaboradores da AGR
- iii. Desenvolver orientações sobre as ações da AGR para os próprios colaboradores da AGR
- iv. Aprimorar a estrutura organizacional para fomentar a integração entre as unidades
- v. Elaborar plano educacional para stakeholders do ambiente da regulação, para informar sobre a atuação da AGR
- vi. Capacitar o quadro de servidores com foco em novas tecnologias, inovação e qualidade regulatória, de acordo com o perfil de cada área
- vii. Implantar plano de desenvolvimento de pessoal, em favor da preparação para a sucessão gerencial
- viii. Estruturação do quadro de pessoal (Concurso Público, plano de carreira, gratificações para atribuições específicas, etc)
- 2.3.8. Para o alcance dos objetivos estratégicos apresentados, esta contratação também visa:
- 2.3.8.1. Prover recursos que proporcionem meios de democratização e agilidade para o acesso aos serviços oferecidos pela AGR;
- 2.3.8.2. Adoção de tecnologias modernas e melhores práticas que proporcionem aumentar a qualidade do gasto público, tomada de decisão e o combate à evasão fiscal;
- 2.3.8.3. Inventariar, gerir e atualizar o parque tecnológico do AGR de forma a prover condições de mitigar riscos e reduzir descontinuidade dos serviços;
- 2.3.8.4. Investimentos técnicos para garantir alta performance e projetos de ponta.
- 2.3.9. O Plano Plurianual 2020-2023 - Eixo 02 - Gestão Transformadora, Programa nº 03 - Excelência na prestação de serviços públicos, tem como objetivo estratégico de garantir a prestação de serviços públicos com alto nível de excelência e com atendimento por meio de plataformas digitais e consequentemente ao aumento da qualidade do atendimento prestado ao público que usa os serviços da AGR. A aquisição está cadastrada na plataforma Gomapp STI Gestão de Portfólio de Projetos de TI sob o número 2263.
- 2.4. Benefícios esperados
- 2.4.1. A contratação dos serviços de que trata este Termo de Referência contribuirá para o alcance dos objetivos estratégicos supracitados, pois visa dotar a AGR de uma equipe adequada à execução de suas atividades e permitir que os processos de trabalho sejam realizados com mais agilidade e eficiência.
- 2.4.2. Além disso, visa promover a inovação, a disponibilidade e a implantação de um novo modelo de governança utilizando as melhores práticas de mercado, investindo no aumento da produtividade e otimização dos recursos de TI para melhor atender os usuários internos e os cidadãos, integrando com os demais órgãos os sistemas finalísticos mantidos, garantindo o desenvolvimento com segurança de soluções aderentes ao negócio e respeitando os prazos acordados.
- 2.4.3. Desta forma a AGR, mantém o seu foco e persegue a sua missão e visão, viabilizando a afirmação de seus valores dentro do Poder Executivo do Estado de Goiás.

3. DA ESPECIFICAÇÃO COMPLETA DO OBJETO / QUANTIDADE / VALOR ESTIMADO

3.1. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

3.1.1. Da classificação dos serviços

- 3.1.1.1. Os serviços a serem contratados constituem-se em atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares à área de competência legal do órgão licitante;
- 3.1.1.2. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e a Administração, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.
- 3.1.2. Contratação, de empresa especializada na prestação de serviços de análise, desenvolvimento, manutenção, documentação e teste de software, na forma de serviços continuados presenciais e não presenciais, de acordo com o Anexo XIV – Catálogo de Serviços (protocolo SEI 49463857) e conforme métricas e padrões de desempenho e qualidade estabelecidos pela AGR, mediante ordem de serviços, limitando ao quantitativo máximo estimado e sem garantia de consumo mínimo, em projetos de Inovação, modernização, ampliação e segurança dos serviços de TI, com garantia de transferência de conhecimento e incorporação de tecnologias, sendo assim agrupados:

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

- 3.1.2.1.1. Serviços especializados de elaboração e atualização de documentação de sistemas de informação, executados em conformidade com a Metodologia de Gestão de Demandas em vigência na CONTRATANTE;
- 3.1.2.1.2. Serviços especializados de acompanhamento de projetos de atividades de desenvolvimento, manutenção, teste e documentação de sistemas;
- 3.1.2.1.3. Serviços de verificação de requisitos, regras de negócio, conformidade de artefatos com padrões e processos, e testes: unitários, de integridade de dados, funcional, interface com usuário, performance, carga, segurança, etc.
- 3.1.2.2. Serviço de análise, desenvolvimento, arquitetura, manutenção, documentação e teste de software, abrangendo:
- 3.1.2.2.1. Serviço especializado de concepção, elaboração, construção e transição de novos sistemas e manutenção evolutiva em plataformas como Java, Python, NodeJS, Ruby e Flutter, compreendendo sistemas, aplicativos móveis, portais, sítios web, executados em conformidade com as boas práticas das metodologias ágeis em vigência na CONTRATANTE;
- 3.1.2.2.2. Serviços especializados de manutenção corretiva de sistemas de informação em plataformas como Java, Python e Flutter, executados em conformidade com as boas práticas das metodologias ágeis em vigência na CONTRATANTE;
- 3.1.2.2.3. Serviços especializados em Business Intelligence - BI, que contemplem modelagem, extração, transformação, carga de dados e painéis que consumam esses dados.
- 3.1.2.2.4. Serviço especializado de concepção, elaboração, construção e transição de novos sistemas e manutenção evolutiva em infraestrutura para armazenamento e processamento de grandes conjuntos de que utilizem tecnologias relacionadas, tais como: Hadoop, Spark, Cassandra, Hive, Hbase, Pig, Sqoop, MongoDB, Elasticsearch, API de integração e outros conforme arquitetura de referência vigente e/ou necessidades identificadas;
- 3.1.2.2.5. Serviços especializados na pesquisa e desenvolvimento de algoritmos e soluções inteligentes que utilizem *Machine Learning*. Limpar, tratar, transformar e organizar dados (estruturados, semiestruturados ou não-estruturados), analisar e aplicar algoritmos de *Machine Learning* para descobrir soluções para os problemas de negócios e contribuir na tomada de decisões e estratégias da CONTRATANTE;
- 3.1.2.2.6. Serviços especializados na pesquisa e desenvolvimento de novas tecnologias que possam melhorar a eficácia dos serviços de TI e melhor disponibilizar serviços digitais para as pessoas jurídicas e físicas.

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

- 3.1.2.3.1. Desenvolvimento de identidades visuais, layouts gráficos para material ser impresso tais como revistas, anúncios, cartazes, folhetos, logotipos, livros, entre outros serviços utilizando Corel Draw, PhotoShop e outros softwares correlatos;
- 3.1.2.3.2. Desenvolvimento de layouts para aplicação em projetos de sites, sistemas e portais para a internet, incluindo a aparência geral do trabalho e aspectos técnicos de criação de páginas, como a codificação de HTML, CSS, Javascript, acessibilidade, experiência do usuário, jornada do cliente, responsividade entre outros correlatos;
- 3.1.2.3.3. Desenvolvimento de designers de interfaces para aplicações, aplicativos móveis e dispositivos inteligentes, incluindo a aparência geral do trabalho, experiência do usuário, jornada do cliente e aspectos técnicos, como a codificação, acessibilidade, responsividade entre outros correlatos.
- 3.1.2.4. Serviços especializados de apoio a atividades de gerenciamento de projetos, abrangendo:
- 3.1.2.4.1. Apoio às atividades de alocação de recursos e tempo e o rastreamento da execução das atividades, bem como a medição do progresso relativo ao que foi definido em planos de projeto com uso de metodologias ágeis;
- 3.1.2.4.2. Elaboração de relatórios de tarefas desempenhadas no período, organização e distribuição de tarefas, identificando seqüências de execução e dependências existentes.
- 3.1.3. Considerando a natureza e a dinâmica evolutiva dos serviços de TIC, podem ser necessários eventuais ajustes no escopo de cada grupo de serviço ou serviços descritos neste TR. Neste caso, tais ajustes, quando necessários, serão definidos e implementados em comum acordo entre a CONTRATANTE e a Empresa CONTRATADA.
- 3.1.3.1. Admite-se a possibilidade da criação de novo grupo de serviço ou serviço, desde que em comum acordo entre o CONTRATANTE e a Empresa CONTRATADA, observada as seguintes condições:

| | | | |
|--|---|---|----|
| Desenvolvedor Mobile Pleno | Trabalhar de forma colaborativa com o Time de Desenvolvimento e o Product Owner, apoiar no projeto de soluções de software, e principalmente traduzir em software as especificações de negócio por meio de linguagem de programação. | 1 | |
| Desenvolvedor Web Full Stack Júnior | Trabalhar de forma colaborativa com o Time de Desenvolvimento e o Product Owner, apoiar no projeto de soluções de software, e principalmente traduzir em software as especificações de negócio por meio de linguagem de programação. | 1 | |
| Analista de Testes Pleno | Responsável por identificar e definir os testes necessários, monitorar a abrangência dos testes e avaliar a qualidade geral obtida e validar se a solução está tecnicamente íntegra e aderente funcionalmente às especificações funcionais e não-funcionais. | 1 | |
| Analista de Processos Pleno | Mapeamento de processos e fluxograma; Análise de processos corporativos; Mapeamento de fluxo de atividades; Elaboração de procedimentos, modelos e instrumentos documentados em apoio a processos; Análise e diagnóstico de processos. | | 1 |
| Analista de Negócios Pleno ou Analista de Requisitos Pleno | Planeja e gerencia a implementação de projetos de sistemas de informação e aplicativos, envolvendo a compreensão do negócio do cliente, mapeamento de suas necessidades, especificação da solução e análise de tendências tecnológicas para identificar a melhor oportunidade. | | 1 |
| Arquiteto de Inteligência Artificial Pleno (Machine Learning) | Programar com linguagens para machine learning; Seleção e engenharia de features, modelagem estatística, aprendizado supervisionado e não supervisionado e validação de modelos; Utilizar frameworks de machine learning/Inteligência artificial; Trabalhar com dados tanto relacionais, como não relacionais e ETLs Ferramentas de BI; Realizar testes unitários, de integração e funcionais; Desenvolvimento e documentação de APIs RESTful; Processamento e armazenamento de grandes massas de dados com ferramentas Hadoop (Projeto Horus e Bilhete de Passagem Eletrônico (BPe)) | | 1 |
| Analista de Business Intelligence (*) (*esse perfil poderá ser atendido pelo item 02 do contrato atual. | Responsável por analisar, validar e monitorar a coleta e processamento de dados utilizados no B.I. corporativo e interpretá-los, definindo e documentando os processos envolvidos, bem como elaborar a apresentação desses dados | 1 | |
| Subtotal | | 5 | 6 |
| Total | | | 11 |

3.2.2.17. Os perfis de referência são listados para dar um direcionamento de quais perfis poderão ser utilizados por grupo de serviço, como a entrega do serviço é por demanda de UST não necessariamente todos estes perfis estarão alocados simultaneamente para um mesma tarefa.

3.2.3. Estimativa de Volume de USTs

3.2.3.1. Detalhes dos cálculos para converter a demanda estimada em UST podem ser encontrados no Anexo XIII - Planilha de Formação de Custos (protocolo SEI 49452257), sendo a mesma metodologia usada no Pregão Eletrônico Nº 017/2021-SEDI (processo SEI 202114304002338). Os quantitativos e valores referentes à remuneração dos colaboradores contidas no referido Anexo são apenas referências e foram baseadas nos dados do Cadastro Geral de Empregados e Desempregados - CAGED, do Ministério do Trabalho, pesquisados através do sites www.salario.com.br com base na cidade de São Paulo/SP devido ao cenário atual de contratação no modelo de teletrabalho que vem sendo amplamente adotado pelas empresas de TIC a partir de 2020, conforme Nota Técnica nº: 2/2021 - SUSI- 18270 (000023180151) do Grupo de trabalho formado para discutir um novo modelo de contratação de mão-de-obra e serviços de TI (000020240510).

3.2.3.2. Para o perfil profissional não encontrado diretamente pelo nome, foi considerada a remuneração referente ao perfil correlato que mais se assemelha ao perfil em questão.

3.2.3.3. A proposição do quantitativo de profissionais vai depender da Contratada que julgar adequado e suficiente para atender a demanda aqui demonstrada, observando-se rigorosamente todos os requisitos de qualidade e prazos de atendimento descritos a serem exigidos no termo de referência.

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

| GRUPO DE SERVIÇO | PERFIS DE REFERÊNCIA | VOLUME MENSAL (UST) | VOLUME 12 MESES ESTIMADO (UST) | VOLUME 30 MESES ESTIMADO (UST) |
|--|--|---------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| Serviços especializados de análise de sistemas, desenho de processos e engenharia de requisitos de software | Analista de Sistemas Sênior Analista de Processos Pleno Analista de Negócios Pleno Product Owner Pleno | 580 | 6.960 | 17.400 |
| Serviço de desenvolvimento, arquitetura, manutenção, documentação e teste de software. Serviços especializados de apoio a atividades de Aprendizado de Máquina (Machine Learning ou AI - Artificial Intelligence) | Desenvolvedor Full Stack Sênior Arquiteto de Software Sênior Arquiteto de SOA Sênior Arquiteto de Inteligência Artificial Pleno Analista de Testes Pleno | 620 | 7.440 | 18.600 |
| Serviços especializados de apoio a atividades de gerenciamento de projetos com uso de Metodologias Ágeis | Gerente de Projetos de TIC Sênior Scrum Master Sênior | 300 | 3.600 | 9.000 |
| Total | | 1.500 | 18.000 | 45.000 |

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

3.2.2.20. A critério da CONTRATANTE, devidamente justificado, e em comum acordo com a CONTRATADA, o Anexo XIV - Catálogo de Serviços (protocolo SEI 49463857) poderá ser revisto a qualquer tempo para ajustes das Horas Previstas para Execução da Atividade – HPA.

3.3. REQUISITOS GERAIS E ESPECÍFICOS DA CONTRATAÇÃO

3.3.1. Requisitos Gerais

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

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

3.3.2. Requisitos de Segurança e Arquitetura da Informação

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

3.3.2.2. Todos os recursos de hardware e de software, assim como quaisquer outros necessários à execução dos serviços, como, por exemplo, de telecomunicações ou de dados, computadores e ferramentas de desenvolvimento, serão de inteira responsabilidade da CONTRATADA, incluindo-se a interconexão segura com a rede de informática da CONTRATANTE, sem ônus adicionais, seguindo as regras e políticas deste. Não está contido neste item e não é de responsabilidade da CONTRATADA a aquisição de software SERVIDORES tais como serviços de bancos de dados, servidores de aplicação e apresentação, sistemas operacionais de servidores, ou quaisquer outros softwares que se façam necessários à montagem de ambiente de ambiente de SERVIDORES.

3.3.2.2.1. Os recursos mencionados no item acima deverão estar disponíveis para o colaborador antes do início da efetiva prestação de serviços à CONTRATANTE.

3.3.2.3. A CONTRATADA deverá identificar qualquer equipamento de sua propriedade que venha a ser instalado nas dependências da CONTRATANTE, utilizando placas de controle patrimonial, selos de segurança, etc. A CONTRATANTE não se responsabiliza por qualquer tipo de defeito, dano ou furto.

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

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

3.3.2.6. A codificação dos sistemas deve seguir as melhores práticas de Segurança da Informação, tais como a ISO 27002 e recomendações do Open Web Application Security Project - OWASP.

3.3.2.7. Deverá ser observada a arquitetura de referência e o ambiente de desenvolvimento da CONTRATANTE, que orienta o desenvolvimento de suas aplicações, descritos no Anexo VI - Arquitetura de Referência (protocolo SEI 49436476).

3.3.3. Requisitos de Projeto e Implementação

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

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

3.3.3.3. Os artefatos gerados durante a execução dos serviços deverão ser armazenados no repositório centralizado de controle de versões da CONTRATANTE ou na ferramenta de colaboração corporativa para gestão de projetos, ambos

- especificados no Anexo VI - Arquitetura de Referência (protocolo SEI 49436476). A CONTRATANTE definirá o repositório adequado para cada tipo de artefato e a forma de acesso a ser utilizada pela CONTRATADA.
- 3.3.3.4. Durante a vigência do contrato, os templates de artefatos poderão sofrer atualizações a critério da CONTRATANTE. Os templates alterados terão utilização obrigatória apenas nas OSs abertas após a devida comunicação feita à CONTRATADA.
- 3.3.3.5. Todos os sistemas que vierem a ser desenvolvidos ou mantidos deverão ser corretamente configurados nas ferramentas de deploy, integração contínua e entrega contínua, definidas pela CONTRATANTE.
- 3.3.4. Requisitos de Experiência Profissional e Formação da Equipe
- 3.3.4.1. A CONTRATADA se compromete a alocar, em todos os serviços contratados, profissionais que apresentem a qualificação mínima descrita no Anexo III - Perfil Técnico Profissional (protocolo SEI 49399940).
- 3.3.4.2. A qualificação dos profissionais deverá ser comprovada através de documentação e da apresentação dos currículos dos profissionais, sempre que solicitado pela CONTRATANTE.
- 3.3.4.3. Para a prestação dos serviços a CONTRATADA deverá alocar, para cada OS emitida, 01 (um) ou mais profissionais que façam parte do seu quadro de pessoal e possuam os requisitos exigidos pela CONTRATANTE, conforme os perfis estabelecidos para cada tipo de atividade.
- 3.3.5. Metodologia de Trabalho
- 3.3.5.1. A CONTRATADA é livre para, ao realizar as atividades sob sua responsabilidade, adotar o processo de desenvolvimento de software de sua preferência, desde que esse seja aderente aos processos e/ou metodologia da CONTRATANTE e às boas práticas vigentes.
- 3.3.5.1.1. A CONTRATADA deverá realizar as atividades constantes nos fluxos de trabalho das OS e entregar todos os artefatos previstos no Catálogo de Serviços, respeitados os templates definidos pela CONTRATANTE, caso existam.
- 3.3.5.1.1.1. É obrigatório o domínio de todos os detalhes do Catálogo de Serviços por todos os colaboradores da CONTRATADA, em especial os entregáveis.
- 3.3.5.2. As atividades de Análise e Especificação de Requisitos devem ser realizadas por profissionais com experiência em levantamento e documentação de requisitos, habilidades de relacionamento interpessoal e devem ser pautadas pelo bom relacionamento e cordialidade com os usuários.
- 3.3.5.3. As atividades de Análise e Especificação de Requisitos que necessitem de interação com o usuário serão realizadas conforme planejamento de atividades acordado com o usuário ou grupo de usuários. A CONTRATANTE, preferencialmente, poderá designar servidor para acompanhar as atividades deste grupo.
- 3.3.5.4. As atividades demandadas são de inteira responsabilidade da CONTRATADA, desde o recebimento da OS até o seu aceite e fechamento. A prestação desse serviço deve observar os níveis mínimos de serviço exigidos do item 5.

4. MODELO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1. Ordem de Serviço

- 4.1.1. Será utilizado o instrumento de Ordem de Serviço (OS) como ferramenta de demanda à CONTRATADA. A OS contém todos os produtos, serviços conforme Anexo XIV - Catálogo de Serviços (protocolo SEI 49463857), e prazos acordados entre as partes. A OS servirá também para o acompanhamento do nível dos serviços prestados.
- 4.1.2. A CONTRATADA se compromete a entregar produtos ou serviços definidos na OS, seguindo padrões de qualidade e melhores práticas estabelecidas pela CONTRATANTE, bem como os prazos acordados entre as partes.
- 4.1.2.1. Após emitida uma OS a CONTRATADA deverá avaliá-la e se manifestar quanto a sua aprovação/correção no prazo máximo de 03 (três) dias úteis.
- 4.1.2.2. Após aprovação da OS a CONTRATADA deverá iniciar a sua execução na data acordada, será tolerado um atraso máximo de 03 (três) dias. Casos fortuitos deverão ser devidamente justificados e caberá à CONTRATANTE sua análise, aprovação ou rejeição.
- 4.1.3. O Anexo VII - Modelo de Ordem de Serviço (protocolo SEI 49441875) - apresenta o modelo base de OS para a presente contratação. O modelo poderá ser melhorado ao longo da execução do contrato.
- 4.1.4. A OS identificará o responsável técnico pela demanda na CONTRATANTE e a área requisitante do serviço. Esta última será responsável pela homologação dos produtos, quando aplicável.
- 4.1.5. As OSs apenas serão consideradas concluídas quando da entrega e aceite pela CONTRATANTE de todos os artefatos de saída e produtos, denominados entregáveis, definidos previamente conforme Anexo XIV - Catálogo de Serviços (protocolo SEI 49463857). Com base nos critérios de aceitação definidos nesse documento, caso algum artefato previsto seja rejeitado pela CONTRATANTE, deverá ser completamente retirado da OS, que deverá ser recalculada.
- 4.1.5.1. Para cada OS aberta, a CONTRATADA deverá indicar um profissional para atuar como Gerente de Projeto, devendo constar na OS as atividades inerentes ao gerenciamento de Projetos.
- 4.1.6. Um Gerente de Projeto da CONTRATADA pode ser responsável por mais de uma OS simultaneamente, desde que consiga realizar adequada e tempestivamente todas as atividades inerentes aos projetos para os quais foi designado.
- 4.1.7. Haverá reuniões regulares de acompanhamento dos projetos, conforme previsto no plano de projeto ou extraordinárias, conforme a necessidade. As reuniões extraordinárias podem ser por iniciativa da CONTRATANTE ou solicitadas pela CONTRATADA.
- 4.1.8. A presente contratação contempla tipos distintos de OS de acordo com a natureza do serviço majoritariamente demandados na mesma:
- 4.1.8.1. OS de Software;
- 4.1.8.2. OS de Garantia;
- 4.1.8.3. OS de Gerenciamento de Projetos;
- 4.1.8.4. OS de Design Gráfico, Interface de Usuário, UX e Web-design;
- 4.1.8.5. OS para Serviços especializados (prospecção tecnológica e IA/Machine learning).

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

- 4.2.1. As OSs abertas para demandas de software são gerenciadas através dos fluxos de trabalho vigentes na CONTRATANTE.
- 4.2.1.1. Demandas de novos sistemas ou manutenções evolutivas em sistemas já existentes devem ser executadas utilizando processos baseados nas metodologias vigentes ou em comum acordo entre as partes.
- 4.2.1.2. Visando a simplificação, uma OS poderá conter atividades de mais de uma natureza de serviço.
- 4.2.2. A não observância do processo de trabalho poderá ensejar a não aceitação dos serviços por parte da CONTRATANTE.
- 4.2.3. Uma release de produção corresponde a um conjunto de funcionalidades de produto, que, do ponto de vista do usuário ou do Gestor do Serviço de Sistemas de Informações da CONTRATANTE, podem ser colocadas em ambiente de produção. Cabe à equipe de planejamento da execução, composta pelo líder técnico da CONTRATANTE, gerente de projetos da CONTRATADA, negociar com o gestor ou usuários da solução a composição de uma release de produção. Devem ser consideradas, entre outros elementos, as precedências entre as funcionalidades e prioridades a serem atendidas.
- 4.2.4. Uma release de homologação corresponde a um conjunto de funcionalidades de um projeto, normalmente um conjunto de casos de uso ou histórias de usuários, que, quando devidamente implementadas, podem ser homologadas. Incumbe à equipe de planejamento da execução, composta pelo líder técnico da CONTRATANTE, gerente de projetos da CONTRATADA, negociar com o gestor da solução a composição de uma release de homologação. Devem ser consideradas, entre outros aspectos, as precedências funcionais entre os entregáveis, de tal forma que seja viável a realização da homologação isoladamente do bloco que compõe o conjunto.
- 4.2.5. A execução de uma release de homologação contempla a realização de todas as atividades necessárias para a homologação das funcionalidades previstas na release, devendo ser gerados os artefatos previstos na OS em questão.
- 4.2.6. Ao executar uma OS de software, a CONTRATADA assume a responsabilidade por todas as atividades por ela realizadas. Isto significa que todos os artefatos por ela entregues nas releases devem ser mantidos atualizados em decorrência da evolução do projeto.
- 4.2.7. A não atualização de determinado artefato afetado pela evolução do projeto em uma release posterior, pode ensejar a não aceitação dos artefatos da release corrente e, consequentemente, a não autorização de inclusão da release no faturamento mensal. Por exemplo, se durante o levantamento de requisitos da segunda release, for identificada nova entidade de negócio, os modelos de classe e de dados entregues na release anterior devem ser atualizados para refletir a nova realidade.
- 4.2.8. Do mesmo modo, a contratada deve assegurar que o desenvolvimento das releases posteriores não comprometa o funcionamento das releases entregues anteriormente. Por exemplo, se a implementação de determinada release ensejar erro no funcionamento de release já entregue, a contratada obriga-se a corrigi-lo antes da conclusão da nova release.
- 4.2.9. Características Específicas das OS de Software:
- 4.2.9.1. As demandas serão classificadas em OS de Software quando caracterizarem o desenvolvimento de sistema integralmente a partir de requisitos de negócio; ou para reconstrução de um sistema a partir do legado em produção ou não; ou ainda construção de sistema a partir de sistemas provenientes de convênios com outros órgãos ou que o código fonte tenha sido cedido ou obtido por outros meios;
- 4.2.9.2. Ainda são classificadas como OS de Software as demandas que tratam de alteração ou inclusão de nova funcionalidade em aplicação existente, adição, alteração ou exclusão de funcionalidades em sistemas em produção; correção de defeitos de software que afetam sua qualidade funcional ou adaptação de funcionalidades devido a mudança de requisitos; melhoria da estrutura interna de código sem afetar funcionalidades.
- 4.2.9.3. Para cada OS de Software aberta, a CONTRATADA deverá indicar um profissional para atuar como Gerente de Projeto;
- 4.2.9.4. Uma OS de Software pode contemplar alterações, inclusões ou exclusões de uma ou mais funcionalidades tanto em relação a aplicação existente, quanto a nova aplicação.
- 4.2.9.5. Para as OS de Software poderá ser emitida OS mensal por sistema ou conjunto de sistemas contendo todas as demandas nesse período.
- 4.2.9.6. Uma OS de Software poderá contemplar a documentação de sistemas completos, ou apenas um conjunto de funcionalidades da solução, conforme especificado na OS.
- 4.2.9.7. OS de software deve possuir documentação mínima composta por:
- a) Manual de usuário, quando aplicável;
- b) Modelo entidade relacionamento (MER), quando aplicável;
- c) Código-fonte devidamente comentado;
- d) Documento de especificação das funcionalidades requeridas na OS (história de usuário ou Casos de uso).
- 4.2.9.8. Portanto, não se deve abrir OS especificamente para Documentação de Sistemas para software que foi desenvolvido ou mantido pela CONTRATADA, pois tais artefatos devem constar na documentação mínima, exceto quando houver necessidade de atualização.
- 4.2.10. Características Específicas das OSs de Garantia.
- 4.2.10.1. As demandas serão classificadas como OS de Garantia quando for detectado um defeito que ocorrer por falha da CONTRATADA em artefato que ela desenvolveu ou quando for detectado, a qualquer tempo, que ela construiu artefatos com má qualidade. Uma OS de Garantia será aberta para correção de inconformidades sem ônus para a CONTRATANTE.
- 4.2.10.2. Para OSs de Garantia uma OS mensal é criada por sistema ou conjunto de sistemas contendo todas as demandas de garantia para esse(s) sistema(s) nesse período.

4.3. OS para Serviços especializados de IA/Machine Learning

- 4.3.1. Essa Ordem de Serviço tem como objetivo contemplar serviços de especializados que, entre outras, utilizem técnicas de IA/Machine Learning utilizando infraestrutura e conceitos de Big Data e/ou que permitam a CONTRATANTE melhorar a eficácia do serviços de TI e melhor atender aos anseios do cidadão.
- 4.3.2. Os serviços envolverão desde o suporte e repasse de conhecimento para a correta configuração da infraestrutura necessária, até a produção de novos produtos, de sistemas inteligentes, modelos matemáticos, entre outros que se fizerem necessários.

4.4. Controle de Mudanças

- 4.4.1. Durante a execução dos serviços, poderão ser identificadas necessidades de mudanças nos requisitos da OS, as quais podem afetar o escopo, custo e prazo.
- 4.4.2. Quaisquer solicitações de mudança relativas a serviços em andamento serão previamente avaliadas quanto à sua pertinência pelo fiscal técnico do contrato. Uma vez considerada pertinente, a solicitação de mudança será encaminhada à CONTRATADA para avaliação do impacto sobre os serviços em execução. A avaliação de impacto deverá ser registrada em relatório de impacto, no qual devem vir destacadas as alterações de custo e prazo na OS, acompanhadas das devidas justificativas.
- 4.4.3. Apenas as mudanças que forem aprovadas pelo fiscal técnico do contrato, após análise do relatório de impacto, devem ser realizadas pela CONTRATADA.

4.5. Cancelamento de Ordem de Serviço

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

5. NÍVEL DE SERVIÇO - NS

- 5.1. Este termo de referência contempla 4 (quatro) indicadores:

- 5.1.1. Completude;
- 5.1.2. Padronização;
- 5.1.3. Qualidade no Atendimento da Especificação;

5.1.4. Rotatividade na equipe de prestação do serviço.

5.2. CONTROLE DE QUALIDADE DO SERVIÇO – NS

5.2.1. Considerando a estrutura da CONTRATANTE e a necessidade da área de negócio em receber as entregas com Qualidade definimos o seguinte Nível de Serviço - NS. Cada serviço entregue pela CONTRATADA será avaliado previamente pela equipe de TI da CONTRATANTE. Para garantir o atendimento ao nosso NS serão analisados 4 (quatro) critérios:

5.2.1.1. Índice de Completude (IC), onde será quantificado o percentual entregue em relação ao total demandado.

IC = Itens entregues/Itens demandados

5.2.1.2. Índice de Conformidade Técnica com Padrões (ICT), onde será quantificado o percentual de cumprimento dos padrões da CONTRATANTE na entrega realizada;

ICT = padrões cumpridos/padrões aplicáveis ao serviço

5.2.1.3. Índice de Conformidade com a Especificação do Serviço (ICE), onde será quantificado o percentual de requisitos atendidos em relação ao demandado. Serão analisados requisitos funcionais e não funcionais relacionados ao serviço.

ICE = requisitos atendidos/requisitos demandados

5.2.1.3.1. Como requisitos não funcionais basicamente temos os seguintes tipos: Volume de Dados, Processamento Distribuído, Escalabilidade, Público Alvo, Volume de Acessos, Desempenho, Disponibilidade, Segurança, Interoperabilidade, Confiabilidade, Padrões de Projeto e Legais.

5.2.1.4 Índice de Rotatividade (IR), entende-se por rotatividade a retirada de um recurso de um serviço, projeto ou time antes do momento planejado previamente sobre sua saída. Nos casos onde não houver esse planejamento prévio de saída, para todos os efeitos tal recurso será considerado do tipo disponível continuamente. Tal índice se faz necessário, visto que a rotatividade prejudica a gestão e a execução de projetos de TI, bem como serviços contínuos como de manutenção de sistemas.

5.2.1.5. O profissional passa por uma curva de aprendizado até atingir a alta performance, no momento em que há a substituição ocorre a perda desse ganho que para ser obtido novamente leva tempo, além disso a rotatividade gera desconhecimento e atraso em projetos e na execução de serviços de TI para nossos usuários. Gerando muitos impactos negativos, advindos por exemplo da perda de conhecimento tácito que com a saída do profissional se perde. O tempo gasto até se conseguir realizar a substituição do profissional pode ser outro transtorno durante a execução contratual.

5.2.1.6. A rotatividade pode ocorrer com transição de conhecimentos ou sem transição. O cálculo deve ser feito da seguinte forma:

IR = (Trocas não programadas no mês * Fator de Criticidade)/profissionais alocados no mês

Sendo:

Fator de Criticidade = 1 no caso de trocas com transição de conhecimento;

Fator de Criticidade = 2 no caso de trocas sem transição de conhecimento.

5.2.2. De acordo com o valor de cada índice, glosas podem ser aplicadas no serviço, conforme especificado a seguir.

5.2.2.1. Glosa por Completude (GC) = $(100\% - IC)/2$, onde a completude mínima precisa ser de 80% (oitenta por cento) para o serviço não ser rejeitado.

5.2.2.2. A Glosa por Padronização (GP) será aplicada conforme a tabela a seguir:

| Conformidade Técnica com Padrões (ICT) | Glosa por Padronização(GP) |
|--|----------------------------|
| 95 a 100% | 0% |
| 85% a 94% | 4% |
| 75% a 84% | 8% |
| 65% a 74% | 10% |
| 0 a 64% | Rejeição do Serviço |

5.2.2.3. A Glosa por Qualidade (GQ) será aplicada conforme a tabela a seguir:

| Conformidade com a Especificação (ICE) | Glosa por Qualidade (GQ) |
|--|--------------------------|
| 95 a 100% | 0% |
| 85% a 94% | 4% |
| 75% a 84% | 8% |
| 65% a 74% | 10% |
| 0 a 64% | Rejeição do Serviço |

5.2.2.4. A Glosa por Rotatividade(GR) será aplicada conforme a tabela a seguir:

| Índice de Rotatividade (IR) | Glosa por Qualidade (GQ) |
|-----------------------------|--------------------------|
| 95 a 100% | 0% |
| 85% a 94% | 10% |
| 75% a 84% | 20% |
| 65% a 74% | 30% |
| 0 a 64% | 35% |

5.2.2.5. As Glosas aplicáveis a cada serviço apontado no item 5.2.2 são mensuradas em UST e são calculadas conforme a seguinte fórmula:

$$\text{GLOSAS APLICÁVEIS AO SERVIÇO DE DESENVOLVIMENTO} = (GC + GP + GQ + GR) * \text{UST}$$

5.2.2.5.1. No caso específico da Glosa por Rotatividade (GR) ela é aplicada a todos os serviços (OSs) entregues pela Contratada no mês de referência do cálculo, não se limitando a uma OS como é feito com os demais. Pois esse problema afeta direta e indiretamente todos os serviços entregues no referido mês.

5.2.2.6. Segue um exemplo de aplicação das fórmulas apresentadas:

Exemplo 1 - Aplicação de Glosa em OS:

Uma nova funcionalidade prevista em OS foi mensurada em 400 (quatrocentas) USTs, 10 estórias, com falta de 1 (uma) estória na entrega, sem problemas com rotatividade no mês, 1 (uma) inconformidade técnica em relação ao total de 10 (dez) padrões e com percentual de qualidade requisitos entregues x demandados de 95% (noventa e cinco por cento), gera um pagamento de:

$$IC = (9/10) * 100 = 90\%$$

$$(100 - 90) / 2 = 5\% \text{ de glosa}$$

$$\text{Glosa por Completude (GC)} = (400 * 5\%) = 20$$

$$ICT = (9/10) * 100 = 90\%$$

$$ICT = 90 = 4\% \text{ de glosa}$$

$$\text{Glosa por Padronização(GP)} = (400 * 4\%) = 16$$

$$IQ = 95\% = 0\% \text{ de glosa}$$

$$\text{Glosa por Qualidade (GQ)} = 0$$

$$IR = 0\% = 0\% \text{ de glosa}$$

$$\text{Glosa por Rotatividade (GR)} = 0.$$

$$\text{USTs da OS para Pagamento} = 400 - 20 - 16 - 0 - 0 = 364 \text{ USTs (redução de 9\%)}$$

5.2.2.7. O percentual máximo de Glosa por serviço será de 30% (trinta por cento), serviços que contenham entregas inferiores ao mínimo aceitável em qualquer um dos três critérios serão rejeitados. Rejeições sucessivas não justificáveis ensejarão em sanções administrativas conforme previsto no item 11. Caberá ao CONTRATANTE analisar a circunstância de cada rejeição de serviço e avaliar se ela é injustificável ou não. Sendo injustificável constará no Relatório da OS e será contabilizado como tal.

5.2.2.8. Uma OS como pode conter um ou mais serviços ela pode ter parte ou a totalidade dos serviços rejeitados por não cumprirmos o NS mínimo aqui especificado. Em caso de rejeição de um serviço, por exemplo por baixa completude, a CONTRATANTE irá replanejar juntamente com o Gerente de Projetos designado pela CONTRATADA e com os respectivos Supervisores Técnicos em qual OS e em que prazo deverá ser realizada a conclusão desse serviço.

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

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

6. REMUNERAÇÃO

6.1. Ordem de Serviço - OS

6.1.1. 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 CONTRATANTE.

6.1.2. As Ordens de Serviço deverão ser detalhadas especificando a Área de Negócio participante usuária final do serviço (Responsável pelo produto), o tipo de OS, o projeto ou recurso ao qual serão aplicados, os prazos e valores estimados e os 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 CONTRATANTE responsável por seu acompanhamento.

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

6.1.4. O Anexo VII - Modelo de Ordem de Serviço (protocolo SEI 49441875) contém o modelo de Ordem de Serviço adotado pela CONTRATANTE.

6.1.5. Para cada OS será apurado e controlado o consumo de UST para execução do serviço prestado. Haverá um controle individual de atividades com supervisão específica integrada a registro na ferramenta descrita no Anexo I - Requisitos da Ferramenta de Gestão (protocolo SEI 49395596).

6.1.6. Através de aplicação a ser disponibilizada, cada profissional da CONTRATADA deverá diariamente apontar os esforços desenvolvidos por projeto ou atividade de modo que a prestação de serviço possa ser acompanhada, avaliada,

supervisionada e atestada por responsável do quadro efetivo da CONTRATANTE.

6.2. Cálculo do valor final da OS.

6.2.1. Os serviços constantes no Anexo XIV – Catálogo de Serviços (protocolo SEI 49463857), serão avaliadas previamente quanto a complexidade do sistema, projeto ou demanda para qual as atividades foram solicitadas ou executadas, podendo variar de acordo com o tipo de esforço e quantidade de horas previstas.

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

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

6.2.1.3. Para a composição da metodologia, foram elaborados grupos de Requisitos Não Funcionais, com seus respectivos cenários e pontuações relacionados às diferentes características das soluções tecnológicas, conforme Anexo XIV – Catálogo de Serviços (protocolo SEI 49463857). Para cada cenário, a pontuação atribuída baseou-se na sua relevância no contexto geral da complexidade do ambiente tecnológico da CONTRATANTE.

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

6.2.1.5. Para aplicabilidade da presente metodologia, no planejamento da Ordem de Serviço, deverão ser realizadas análises dos Requisitos Não Funcionais para o sistema, projeto ou demanda para qual as atividades foram solicitadas ou executada, 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.

6.2.1.6. Para os serviços com nível de complexidade definido como ÚNICA não há cálculo de nível de complexidade.

6.2.2. Para o cálculo do fator de complexidade do perfil, o perfil com os menores requisitos técnicos e de menor remuneração foi considerado como de referência tendo sua complexidade atribuída em 1. Os detalhes do cálculo para complexidade de cada perfil podem ser observados no Anexo XIII - Planilha de Formação de Custos (protocolo SEI 49452257).

6.2.3. Para realizar os cálculos serão observadas os seguintes fatores de complexidades, por perfil, para o cálculo em UST do trabalho realizado:

| Perfil | Fator de Complexidade |
|--------------------------------------|-----------------------|
| Analista de Sistemas Pleno | 1,3 |
| Analista de Sistemas Sênior | 2,2 |
| Analista de Testes Pleno | 1,3 |
| Desenvolvedor Júnior | 1,0 |
| Desenvolvedor Pleno | 1,3 |
| Desenvolvedor Sênior | 2,2 |
| Gerente de Projetos de TIC Pleno | 2,5 |
| Suporte Técnico Pleno | 1,3 |
| Designer de UX Sênior | 2,2 |
| Arquiteto SOA Sênior | 3,0 |
| Analista de Processos Pleno | 1,3 |
| Arquiteto de Software Sênior | 3,0 |
| Desenvolvedor Plataforma Alta Pleno | 1,3 |
| Arquiteto de Machine Learning Pleno | 2,2 |
| Arquiteto de Machine Learning Sênior | 3,0 |

6.2.4. Para se obter a quantidade de UST de uma OS, deve-se levantar a quantidade de Horas Previstas para Execução da Atividade - HPA e o perfil profissional em efetiva execução das atividades. Em seguida, multiplica-se a quantidade de horas do perfil pela seu Fator de Complexidade. Deste modo, obtém-se a quantidade de UST consumida por cada perfil profissional em cada produto das OS, conforme fórmulas:

6.2.4.1. Serviços executados por um único Perfil:

$$UST = HPA * FATOR_COMPLEXIDADE_PERFIL$$

6.2.4.2. Caso o quantitativo das horas aferidas para o serviço seja menor ou maior do que as Horas Previstas para Execução da Atividade, para fins de pagamento será considerado o UST estabelecido no Anexo XIV – Catálogo de Serviços (protocolo SEI 49463857), por se tratar de remuneração por efetiva entrega/resultado.

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

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

6.2.4.4. Valoração da OS:

$$VALOR_OS = (\Sigma VALOR_SERVICO) - DEDUÇÕES/GLOSAS APLICÁVEIS À OS$$

6.2.4.5. A estimativa de Horas Previstas para Execução da Atividade - HPA considerou pontos determinantes para a complexidade e o escopo sendo, dentre outros fatores, quantificação de elementos como números de páginas web e telas, baches/jobs, tabelas de bancos de dados, interfaces de integração a sistemas externos, bem como percentuais definidos para cada etapa do ciclo de desenvolvimento, tais como: análise, projeto, codificação, testes e implantação.

6.2.4.6. Só serão consideradas aquelas atividades devidamente comprovadas conforme entregáveis definidos no Anexo XIV – Catálogo de Serviços (protocolo SEI 49463857) e outros solicitados pela CONTRATANTE, caso necessário.

6.2.5. Para cada serviço listado no Anexo XIV – Catálogo de Serviços (protocolo SEI 49463857), há definido um valor de HPA, no qual indica a quantidade de horas estimadas para os respectivos serviços e os perfis profissionais que podem executá-lo.

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

6.2.7.1. São vedadas as execuções de serviços de alta complexidade pelo profissional nível júnior.

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

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

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

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

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

6.3. Fluxo de Pagamento Mensal

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

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

6.3.3. A CONTRATANTE tem prazo de 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento, para analisar e aprovar o relatório de fechamento entregue pela CONTRATADA, bem como verificar o nível de serviço alcançado na execução das OS.

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

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

6.3.6. Os pagamentos somente serão efetuados por meio de crédito em conta corrente da Contratada na Caixa Econômica Federal - CEF, nos termos do Art. 4º da Lei Estadual 18.364, de 10 de janeiro de 2014.

6.3.7. As condições referentes à liquidação e ao pagamento estão descritas em cláusula específica do contrato

7. CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DOS SERVIÇOS

7.1. Critérios Gerais

7.1.1. Cada funcionalidade ou serviço constante na Ordem de Serviço será analisado diante dos requisitos de qualidade definidos pela CONTRATANTE. As funcionalidades ou serviços serão avaliadas segundo os critérios de completude, padronização e qualidade. Podendo ser rejeitados caso ultrapassem os limites de aceitação descritos nos itens 5.2.2.1, 5.2.2.2 e 5.2.2.3.

7.1.2. Um item do Anexo XIV – Catálogo de Serviços (protocolo SEI 49463857), pode conter um ou mais artefatos. Lá consta um conjunto de artefatos de entrega obrigatória, podendo ainda serem exigidos artefatos de entrega adicionais de acordo com a avaliação da CONTRATANTE.

7.1.3. Artefatos adicionais, caso sejam inseridos na OS, serão tratados como obrigatórios. Todos artefatos obrigatórios deverão ser entregues à CONTRATANTE para que o serviço seja aceito.

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

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

7.1.6. A critério da CONTRATANTE, a ocorrência de inconformidades técnicas pode ensejar o aceite com ressalvas do artefato. Nesse caso, a CONTRATADA deverá sanar os débitos registrados e reapresentar o artefato à CONTRATANTE sem custos adicionais.

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

7.1.9. Em caso de rejeição de artefato ou de serviço, a CONTRATADA deverá fazer as correções cabíveis e reapresentar o artefato ou o serviço para nova avaliação de entrega.

8. GARANTIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS

8.1. Formato da garantia dos serviços

8.1.1. A CONTRATADA garantirá os serviços prestados e os produtos entregues durante toda a vigência do contrato, incluindo-se suas prorrogações, e, após seu término, pelo período de 120 (cento e vinte) dias corridos.

8.1.2. É facultado a CONTRATANTE, em situações excepcionais ou emergenciais, realizar intervenções em código produzido ou mantido pela CONTRATADA. Nestes casos, as classes ou arquivos fonte alterados ou impactados pela alteração perderão a garantia.

8.1.3. Quando houver identificação de defeito em serviço ou produto em garantia, a CONTRATANTE enviará à Contratada, na forma do item 4.1.8.2, Ordem de Serviço de Garantia.

8.1.4. Em nenhuma hipótese haverá pagamento para Ordens de Serviço de Garantia, todavia todos os seus registros deverão ser realizados.

9. ELEMENTOS PARA GESTÃO DA CONTRATAÇÃO

9.1. Local de execução dos serviços

9.1.1. Os serviços serão executados preferencialmente nas instalações da CONTRATANTE tendo em vista a dificuldade de aferir os esforços realizados e o atesto dos mesmos fora do ambiente da CONTRATANTE.

9.1.2. Entretanto, através de autorização da CONTRATANTE e comprovada de forma incontestável a sua vantajosidade, serviços poderão ser executados fora do ambiente da CONTRATANTE.

9.1.3. O Modelo híbrido de trabalho que combina a atividade presencial com a atividade remota também será possível, desde que atendido os critérios do item 9.1.2.

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

9.2. Prazo de entrega dos bens e serviços

9.2.1. O horário de funcionamento dos Ponto de Serviços Eletrônicos da CONTRATANTE é de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana e 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano.

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

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

9.2.4. Os prazos específicos, quando não fixados nos níveis mínimos de serviço exigidos, serão consignados na respectiva Ordem de Serviço e devem ser rigorosamente observados.

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

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

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

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

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

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

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

9.2.12. A prestação de serviços fora do horário habitual dependerá de autorização prévia da CONTRATANTE, devendo ser registrada em Ordem de Serviço.

9.2.13. Atividades preparatórias para o início dos serviços:

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

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

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

9.2.13.1.1.2. Entrega, por parte da CONTRATADA, do termo de compromisso contendo declaração de manutenção de sigilo da CONTRATANTE, conforme modelo constante no Anexo V - Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo (protocolo SEI 49435809), a ser assinado pelo representante legal da CONTRATADA;

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

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

9.3. Acompanhamento e fiscalização

9.3.1. A unidade responsável pelo projeto básico e fiscalização do contrato é a Gerência de Tecnologia e Apoio Administrativo da AGR.

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

9.3.3. Nos termos do art. 67 da Lei Federal nº 8.666/1993, serão designados representantes para acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços, anotando em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução e determinando o que for necessário à regularização das falhas observadas, em atenção aos seguintes princípios:

9.3.3.1. Para atendimento deste item será designado 01 (um) Gestor de Contrato, podendo também ter um Fiscal Técnico para acompanhar e fiscalizar a presente contratação;

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

9.3.3.3. O Gestor de Contrato será responsável por monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar sua degeneração, intervindo para corrigir ou aplicar glosas e sanções quando verificar desconformidades.

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

9.3.5. Comunicação entre a CONTRATANTE e CONTRATADA.

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

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

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

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

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

a) avaliação dos indicadores de nível de serviço aferidos no período e ações corretivas, caso necessário;

b) avaliação da efetividade de medidas corretivas definidas em reuniões anteriores;

c) planejamento estimativo de volume de demandas para os próximos períodos;

d) acompanhamento do andamento dos projetos em curso com análise de riscos;

e) avaliação de profissionais da CONTRATADA.

9.3.5.6. Incumbe ao gestor de contrato da CONTRATADA apresentar sugestões de medidas corretivas, sempre que necessário ao estabelecimento ou restabelecimento de níveis de serviço previsto no contrato. As propostas apresentadas serão discutidas e avaliadas pela CONTRATANTE.

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

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

9.4. Condições gerais de recebimento dos serviços

9.4.1. A cada entrega de artefato, a CONTRATADA deverá elaborar minuta do Termo de Recebimento Provisório contendo a relação de artefatos entregues conforme modelo constante no Anexo VIII - Termo de Recebimento Provisório (protocolo SEI 49441955). Após comprovação da entrega dos artefatos relacionados, o fiscal técnico ou gestor do contrato do contrato confeccionará o Termo de Recebimento Provisório a partir da minuta fornecida pela CONTRATADA, ao qual as partes aporão suas assinaturas.

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

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

9.4.4. O resultado da avaliação será comunicado à CONTRATADA por meio de laudo de avaliação de artefatos. No laudo serão registrados defeitos encontrados, rejeites, aceites com ressalvas e aceites. O modelo do laudo de avaliação de

artefatos consta do Anexo IV - Laudo de Avaliação de Ordem de Serviço (protocolo SEI 49435439).

9.4.5. Aceitos todos os artefatos da OS o fiscal técnico do contrato, com base nas informações constantes nos Laudos de Avaliação de Artefatos, emitirá o Termo de Recebimento Definitivo da OS, conforme modelo constante no Anexo IX - Termo de Recebimento Definitivo (protocolo SEI 49442029).

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

9.5. Direitos de propriedade

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

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

9.6. Transferência de conhecimentos

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

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

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

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

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

9.7. Sigilo e segurança das informações

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

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

9.7.3. A CONTRATADA e profissionais envolvidos na execução do contrato devem assinar, antes do início dos serviços, termo de compromisso de responsabilidade, conforme modelo indicado no Anexo X - Termo de Compromisso de Confidencialidade de Informações (protocolo SEI 49442238).

9.8. Forma de integração

9.8.1. Os serviços serão dimensionados e contratados conforme as necessidades da CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá indicar um Responsável Técnico pelo Contrato, que deverá:

9.8.1.2. Atuar em todas as fases do projeto/tarefa, avaliando o seu desenvolvimento e promovendo ações que assegurem o cumprimento dos resultados contratados;

9.8.1.3. Prestar apoio técnico aos componentes de sua equipe;

9.8.1.4. Orientar e executar o detalhamento de rotinas de sistemas em geral e definir a melhor utilização de recursos de software e hardware disponíveis;

9.8.1.5. Responder pela gestão de seus técnicos, coordenando as tarefas executadas e em execução;

9.8.1.6. Garantir a qualidade nas tarefas compatíveis com os padrões e normas utilizadas e definidas pela CONTRATANTE;

9.8.1.7. Garantir, nos prazos contratados, a entrega dos serviços.

10. OBRIGAÇÕES DAS PARTES

10.1. Obrigações da Contratante

10.1.1. Caberá a AGR, como CONTRATANTE, por meio da Gerência de Tecnologia e Apoio Administrativo:

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

10.1.3. disponibilizar para a CONTRATADA acesso aos recursos computacionais necessários à execução dos serviços previstos neste termo de referência com exceção do previsto no item 3.3.2.2;

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

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

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

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

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

10.2. Obrigações da Contratada

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

10.2.1.2. A CONTRATADA deve apresentar os termos deste edital para todos os colaboradores alocados no contrato.

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

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

10.2.1.5. Manter os profissionais devidamente identificados por meio de crachá, quando em trabalho nas dependências da CONTRATANTE;

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

10.2.1.7. Contratar profissionais, em quantidade compatível com o tamanho da equipe alocada pela CONTRATADA e em comum acordo com a CONTRATANTE, supervisor(es) técnico(s) com atuação exclusiva no contrato para gestão operacional do contrato. Este profissional deverá trabalhar presencialmente no ambiente da CONTRATANTE e será responsável pelo acompanhamento diário da execução do contrato junto aos fiscais técnicos e os colaboradores da CONTRATADA. Neste acompanhamento ele verificará os itens de catálogo lançados pelo colaborador e sua respectiva evidência gerada como entregável, alinhar com fiscal ou gerente de projeto e colaborador as demandas para não ocorrer ociosidade do colaborador, visando uma maior produtividade do mesmo e, sempre, avaliando sua performance.

10.2.1.8. A CONTRATADA tem o prazo de 30 (trinta) dias para a disponibilização do perfil profissional solicitado pela CONTRATANTE para o atendimento de uma OS. Esse é o mesmo prazo máximo que a CONTRATADA tem para repor um profissional que for desalocado do contrato. O descumprimento desse prazo caracterizará inexecução contratual parcial, a penalidade aplicável consta no item 11.1.2.19.

10.2.1.9 A rejeição pela CONTRATADA de uma determinada OS proposta pela CONTRATANTE por não conseguir disponibilizar o perfil profissional necessário, caracterizará inexecução contratual parcial. A penalidade aplicável consta no item 11.1.2.20.

10.2.1.10. Encaminhar a CONTRATANTE indicação de nome e CPF acompanhados dos comprovantes de qualificação técnica para os perfis profissionais constantes do Anexo III - Perfil Técnico Profissional (protocolo SEI 49399940), conforme necessidade e nos prazos e condições especificados;

10.2.1.11. Indicar os técnicos da CONTRATADA que terão acesso ao sistema de gestão de chamados e sistemas de monitoração das aplicações para concessão de privilégios de acesso;

10.2.1.12. Indicar endereço eletrônico para o recebimento de notificações e comunicações a respeito da execução do contrato;

10.2.1.13. Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços objetos do contrato dentro dos acordos de níveis de serviços estabelecidos;

10.2.1.14. Cuidar para que o preposto indicado mantenha permanente contato com a unidade responsável pela fiscalização do contrato, adotando as providências requeridas à execução dos serviços pelos profissionais alocados;

10.2.1.15. Administrar todo e qualquer assunto relativo aos seus profissionais e assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldar lhes na época própria, vez que os seus profissionais não manterão nenhum vínculo empregatício com a CONTRATANTE;

10.2.1.16. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações legais necessárias ao atendimento de seus profissionais no caso de acidente de trabalho ou acometimento de mal súbito, ainda que acontecido em dependência da CONTRATANTE;

10.2.1.17. Assumir a responsabilidade por todos os encargos de eventual demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução deste contrato, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência;

10.2.1.18. Assegurar a seus profissionais a concessão dos benefícios obrigatórios previstos nos acordos e convenções de trabalho vigentes para as respectivas categorias profissionais;

10.2.1.19. Responder por quaisquer danos causados diretamente a bens de propriedade da CONTRATANTE ou de terceiros, quando tenham sido causados por seus profissionais durante a execução dos serviços;

10.2.1.20. Manter, durante todo o período de vigência do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, assim como o cumprimento das obrigações trabalhistas;

10.2.1.21. Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da contratação;

10.2.1.22. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, serviços efetuados nos quais se verificar vício, defeito ou incorreção;

10.2.1.23. Reportar à CONTRATANTE imediatamente quaisquer anormalidades, erros ou irregularidades que possam comprometer a execução dos serviços ou o bom andamento das atividades na CONTRATANTE;

10.2.1.24. Elaborar e apresentar à CONTRATANTE relatório de fechamento mensal dos serviços executados, contendo detalhamento dos níveis de serviços executados comparativamente com os acordados e demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução dos serviços;

10.2.1.25. Encaminhar à unidade competente as faturas dos serviços prestados, emitidas em conformidade com o relatório de fechamento mensal elaborado pela CONTRATADA e aprovado pela CONTRATANTE;

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

10.2.1.27. Solicitar dos profissionais alocados na execução dos serviços a assinatura de termo de ciência da declaração de manutenção de sigilo – Anexo V - Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo (protocolo SEI 49435809) e das normas de segurança vigentes, de acordo com modelo fornecido pela CONTRATANTE;

10.2.1.28. Gerenciar a execução dos serviços, com acompanhamento da qualidade e dos níveis de serviço alcançados, com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo. Qualquer problema que venha a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis acordados deve ser imediatamente comunicado à CONTRATANTE, que colaborará com a CONTRATADA na busca da melhor solução.

10.2.1.29. Apresentar mensalmente à CONTRATANTE cópia da documentação que comprove a quitação das obrigações trabalhistas e previdenciárias, conforme previsto no contrato.

10.2.1.30. Emitir relatórios de acompanhamento da prestação de serviços sempre que solicitado pela CONTRATANTE.

10.2.1.31. Permitir acesso aos artefatos em construção e ao ambiente de desenvolvimento, bem como prestar esclarecimentos a qualquer tempo ao Gestor do Contrato.

10.2.1.32. Conceder acesso de administrador aos recursos de TI, alocados pela CONTRATADA, sempre que solicitado pela CONTRATANTE.

10.2.1.33. Manter atualizados os sistemas de informações utilizados pela CONTRATANTE para acompanhamento e fiscalização da prestação do serviço.

11. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E RESCISÃO

11.1. Sanções

11.1.1. Aos licitantes que ensejar o retardamento da execução do certame, não mantiverem a proposta, falharem ou fraudarem na execução do contrato, comportarem-se de modo inidôneo, apresentarem documentação ou declaração falsa, cometer fraude fiscal poderão ser aplicadas, conforme o caso, sanções previstas em lei, sem prejuízo da reparação dos danos causados a CONTRATANTE.

11.1.2. Com fundamento nos artigos 86 e 87 da Lei nº 8.666/93, a CONTRATADA ficará sujeita, no caso de atraso injustificado, inexecução parcial ou inexecução total da obrigação, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, assegurada a prévia defesa, às seguintes penalidades:

11.1.2.1. Advertência escrita por ocorrência, por permitir a presença de empregado sem identificação nas dependências da CONTRATANTE, onde há prestação de serviço.

11.1.2.2. Advertência escrita por ocorrência, por não observar os padrões Arquiteturais, Segurança e de Qualidade dos artefatos da CONTRATANTE conforme padrões e processos de trabalho em vigência na CONTRATANTE.

11.1.2.3. Advertência escrita por ocorrência, por colaboradores navegando em sites não autorizados, como: compras, lazer, jogos, dentre outros que a CONTRATANTE avaliar que comprometa a produtividade da equipe.

11.1.2.4. Advertência escrita por ocorrência, por suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, que sejam justificados e aceitos pela CONTRATANTE, os serviços solicitados.

11.1.2.5. Advertência escrita por ocorrência, por não substituir, imediatamente, o profissional que seja considerado inapto para os serviços a serem prestados, seja por incapacidade técnica, atitude inconveniente, falta de urbanidade ou que venha a transgredir as normas disciplinares da CONTRATANTE.

11.1.2.6. Advertência escrita por ocorrência, por causar danos às instalações ou patrimônio da CONTRATANTE. A aplicação de outras penalidades não exime a CONTRATADA do reparo do dano causado.

11.1.2.7. Advertência escrita por ocorrência, por não apresentar relatórios ou documentação exigida da empresa ou dos profissionais prevista no Edital.

11.1.2.8. Advertência escrita por ocorrência, por deixar de prestar quaisquer informações solicitadas no prazo estipulado.

11.1.2.9. Advertência escrita por ocorrência, por deixar de realizar transferência dos conhecimentos empregados na realização dos serviços contratados.

11.1.2.10. Advertência escrita, quando a CONTRATADA incorrer em 5 (cinco) rejeições injustificáveis de serviços, no mês.

11.1.2.11. Advertência escrita, quando a CONTRATADA incorrer em 2 (duas) rejeições injustificáveis integrais de OS no mês.

11.1.2.12. Multa, aplicada sobre o valor da fatura mensal, equivalente a 0,1% (um décimo por cento), por ocorrência, quando a contratada incorrer em 3 (três) advertências em um período de 12 (doze) meses.

11.1.2.13. Multa, aplicada sobre o valor da fatura mensal, equivalente a 1% (um por cento), por ocorrência, quando a contratada incorrer em 6 (seis) advertências em um período de 12 (doze) meses.

11.1.2.14. Multa, aplicada sobre o valor da fatura mensal, equivalente a 0,5% (cinco décimos por cento) quando a CONTRATADA incorrer em 10 (dez) rejeições injustificáveis de serviços, no mês.

11.1.2.15. Multa no percentual de 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;

11.1.2.16. Multa no percentual de 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;

11.1.2.17. Multa no percentual de 0,7% (sete décimos por cento) sobre o valor da parte do fornecimento ou serviço não realizado, por cada dia subsequente ao trigésimo.

11.1.2.18. Impedimento de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios e descredenciamento do CADFOR pelo prazo de até 5 (cinco) anos.

11.1.2.19. O não atendimento do item 10.2.1.8 que trata da obrigatoriedade da CONTRATADA em disponibilizar o perfil profissional solicitado em até 30 (trinta) dias, ensejará em uma multa de 2% (dois por cento) do valor integral do contrato, essa multa poderá ser aplicada até uma vez por mês. Se o atraso persistir no mês seguinte a punição será aplicada novamente e assim sucessivamente.

11.1.2.20. A CONTRATADA será submetida à mesma penalidade do item anterior no caso de ocorrência do item 10.2.1.9, rejeição de OS proposta pela CONTRATANTE por indisponibilidade do perfil profissional. Essa penalidade é aplicável em até uma vez por mês.

11.2. Rescisão contratual

11.2.1. A inexecução total ou parcial do contrato nas condições previstas neste termo de referência, mediante os descumprimentos de condições contratuais, reiteradas aplicações de multas ou ainda sistemáticos descumprimentos dos níveis de serviço, sem adoção tempestiva das medidas saneadoras solicitadas pela CONTRATANTE, podem ensejar:

11.2.1.1. Rescisão contratual, sem prejuízos das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666/93.

11.2.1.2. Havendo o vazamento de dados e/ou quebra do sigilo das informações restritas, por ação ou omissão da CONTRATADA, a CONTRATANTE poderá requerer a imediata rescisão do contrato nos termos do art. 78, XII, da Lei nº 8.666/1993, sem a incidência de qualquer ônus. Nesse caso, a CONTRATADA, estará sujeita ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridas pela CONTRATANTE, inclusive os de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo judicial ou administrativo, conforme o disposto do Anexo X - Termo de Compromisso de Confidencialidade de Informações (protocolo SEI 4942238).

11.3. Disposições gerais

11.3.1. A multa, aplicada após regular trâmite administrativo, poderá deixar de ser aplicada quando, comprovadamente, o atraso decorrer de caso fortuito ou motivo de força maior.

11.3.2. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666/1993.

11.3.3. As sanções previstas neste Termo de Referência e no contrato podem ser aplicadas cumulativamente e não têm caráter compensatório. Portanto, não isentam a CONTRATADA da obrigação de indenizar eventuais perdas e danos. Adicionalmente, dependendo da gravidade, a CONTRATADA poderá estar sujeita a outras sanções previstas em lei.

11.3.4. As sanções aplicadas à CONTRATADA ou prejuízos por ela causados poderão ser deduzidos da garantia de execução do contrato e de créditos a ela devidos, assim como cobrados direta ou judicialmente.

12. OUTRAS CONDIÇÕES CONTRATUAIS

12.1. Considerações

12.1.1. A CONTRATADA e os profissionais alocados na execução dos serviços transferem a CONTRATANTE, de forma incondicional, todos os direitos referentes à propriedade intelectual sobre os documentos produzidos no âmbito do contrato, inclusive para fins de registro nos órgãos competentes.

12.1.2. Em respeito aos princípios constitucionais da moralidade e da impessoalidade insitos no art. 37, caput, da Constituição Federal, é vedada a contratação, pela CONTRATADA, para atuar no âmbito do presente contrato, de servidor do quadro da CONTRATANTE, ativo ou inativo a menos de cinco anos, ou ocupante de cargo em comissão; de cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta ou colateral, até o terceiro grau, e ainda, de servidores detentores de cargo em comissão ou função de confiança que atuem diretamente na realização do certame e/ou na posterior formalização contratual.

12.1.3. É vedada a veiculação de publicidade acerca do contrato, salvo se houver prévia autorização da CONTRATANTE.

12.2. Renovação e repactuação

12.2.1. A CONTRATADA poderá solicitar repactuação do contrato, desde que observado o interregno mínimo de um ano, a contar da data limite para a apresentação da proposta, ou da data do orçamento a que a proposta se referir, ou da data da última repactuação.

12.2.2. A repactuação deve ser precedida de cálculo e demonstração analítica da variação dos preços, de acordo com planilha de composição de custos e formação de preços.

12.3. Aditamento contratual

12.3.1. A CONTRATADA obriga-se a aceitar, nas mesmas condições contratuais, e mediante Termo Aditivo, acréscimos e supressões que se fizerem necessários até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do CONTRATO, de acordo com o parágrafo primeiro do artigo 65 da Lei Federal nº 8.666/1993.

12.3.2. O CONTRATO somente sofrerá alterações por meio de Termo Aditivo, consoante disposto no artigo 65 da Lei Federal nº 8.666/1993.

12.4. Equilíbrio econômico-financeiro do contrato

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

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

12.5. Plano de Encerramento Contratual

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

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

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

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

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

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

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

outras penalidades legais.

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

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

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

13. CRITÉRIOS DE HABILITAÇÃO E QUALIFICAÇÃO TÉCNICA-OPERACIONAL DE FORNECEDORES

13.1. 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:

13.1.1. Apresentação de Atestados de Capacidade Técnica, nos termos do Anexo II - Comprovação da Capacidade Técnica (protocolo SEI 49398727);

13.1.2. Apresentação de Proposta de Preços, nos termos do item 13.5; e

13.1.3. Realização de Vistoria Técnica, nos termos do item 13.4;

13.2. 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.

13.3. 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.

13.4. Vistoria

13.4.1. Os licitantes poderão realizar vistoria técnica nas instalações da CONTRATANTE. As visitas serão acompanhadas por técnicos da CONTRATANTE e será emitida declaração de vistoria em nome do licitante, conforme modelo especificado no Anexo XI - Modelo de Declaração de Vistoria (protocolo SEI 49442448) em papel timbrado e assinado por representante legal da empresa.

13.4.2. A vistoria constitui importante insumo uma vez que os detalhes do ambiente tecnológico podem influenciar os custos envolvidos no fornecimento dos serviços. No ato da vistoria, o licitante receberá, entre outras, informações sobre estrutura organizacional, competências e funcionamento da área de tecnologia da informação da CONTRATANTE. Nessa oportunidade, será apresentado aos licitantes o processo de trabalho a ser utilizado, bem como o ambiente técnico sobre o qual os serviços serão executados e as restrições de segurança às quais estarão submetidas durante a execução do contrato.

13.4.3. Adicionalmente, durante a vistoria, serão sanadas eventuais dúvidas sobre particularidades do ambiente da CONTRATANTE.

13.4.4. No ato da vistoria, o licitante assinará termo de compromisso de confidencialidade de informações, conforme modelo no Anexo X - Termo de Compromisso de Confidencialidade de Informações (protocolo SEI 49442238). O representante da empresa que participará da vistoria deverá portar procuração para tanto com firma reconhecida em cartório.

13.4.5. A vistoria deverá ser agendada junto à CONTRATANTE por meio do endereço eletrônico: informatica.agr@agr.gov.br.

13.4.6. Serão aceitas as solicitações de agendamento de vistoria encaminhadas até 5 (cinco) dias úteis antes da data prevista para a realização do pregão. As visitas serão agendadas para dias úteis das 9h às 11h e das 15h às 17h.

13.4.7. A visita técnica é facultativa, sendo de responsabilidade da empresa contratada eventuais prejuízos em virtude de sua omissão na verificação do local de execução do serviço a ser contratado.

13.4.8. Caso a licitante decida por não realizar a vistoria, ela deverá entregar o a Anexo XV - Declaração de Responsabilidade da Não Realização da Vistoria (protocolo SEI 49466562), quando da apresentação da documentação de habilitação.

13.5 PROPOSTA DE PREÇOS

13.5.1. A Proposta de Preços de acordo com o Anexo XVI (protocolo SEI 49466722) deverá ser apresentada de acordo com a descrição dos itens e os quantitativos listados neste Termo de Referência, de forma a garantir a sua exequibilidade e permitir seu julgamento. A Proposta de Preços deverá ter prazo de validade não inferior a 90 (noventa) dias corridos, a partir da data da sessão pública.

13.5.2. 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.

13.5.3. Deverá ser apresentada a Planilha de Formação de Custos em conformidade com o Anexo XIII - Planilha de Formação de Custos (protocolo SEI), devidamente preenchida para cada perfil profissional, de forma a comprovar a exequibilidade e será objeto de julgamento da proposta.

13.5.3.1. O valor da UST ofertada deve estar claramente demonstrado através da Planilha de Formação de Custos.

13.5.3.2. 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.

13.5.3.2.1. Caso os salários previstos na Planilha de Formação de Custos para os profissionais estejam abaixo da média de mercado, aferida por análise do Cadastro Geral de Empregados e Desempregados CAGED e outras fontes oficiais através do site www.salarario.com.br, a prática de tais valores deverá ser devidamente comprovada.

13.5.3.3. Caso a LICITANTE apresente proposta sem clara demonstração da exequibilidade do valor da UST ofertada, observando-se o item 13.5.3.2, haverá presunção relativa de inexecuibilidade.

13.5.3.3.1. Configurada a presunção relativa de inexecuibilidade da proposta, será concedido à licitante a oportunidade de demonstrar de forma clara e objetiva a exequibilidade do preço apresentado em atenção aos critérios estabelecidos no item 13.5.

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

13.5.4. 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.

14. CRITÉRIOS DE JULGAMENTO

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

14.1.1. Tenha comprovado sua capacidade técnico-operacional através da apresentação de ATESTADO(S) DE CAPACIDADE TÉCNICA que atendam aos requisitos estabelecidos no item 13.1;

14.1.2. Tenha apresentado sua PROPOSTA DE PREÇOS em conformidade com o atendimento dos requisitos estabelecidos no item 13.5; e

14.1.3. Tenha apresentado DECLARAÇÃO DE VISTORIA ou DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DA NÃO REALIZAÇÃO DA VISTORIA em conformidade com o atendimento dos requisitos estabelecidos no item 13.4.

14.2. 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.

15. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

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

15.2. Prejuízos advindos do não cumprimento do Contrato;

15.2.1. Multas punitivas aplicadas à LICITANTE CONTRATADA;

15.2.2. Prejuízos diretos causados à CONTRATANTE decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do Contrato;

15.2.3. 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.

15.3. 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 15.1.

15.4. 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.

16. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

16.1. O período de vigência do Contrato será de 30 (trinta) meses, a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por igual e sucessivos períodos, mediante termos aditivo, 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.

17. DA SUBCONTRATAÇÃO

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

18. DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA

18.1. 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.

19. ANEXOS

19.1. São partes integrantes deste documento os seguintes anexos:

I. Requisito da Ferramenta de Gestão do Contrato. (protocolo SEI 49395596)

II. Comprovação da Capacidade Técnica. (protocolo SEI 49398727)

III. Perfis Técnico-Profissionais. (protocolo SEI 49399940)

IV. Laudo de Avaliação de Ordem de Serviço. (protocolo SEI 49435439)

V. Termo de compromisso de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na CONTRATANTE. (protocolo SEI 49435809)

- VI. Arquitetura de referência da CONTRATANTE. (protocolo SEI 49436476)
- VII. Modelo de Ordem de Serviço. (protocolo SEI 49441875)
- VIII. Termo de Recebimento Provisório. (protocolo SEI 49441955)
- IX. Termo de Recebimento Definitivo. (protocolo SEI 49442029)
- X. Termo de compromisso de confidencialidade de informações. (protocolo SEI 49442238)
- XI. Modelo de Declaração de Vistoria. (protocolo SEI 49442448)
- XII. Catálogo de Sistemas. (protocolo SEI 49443580)
- XIII. Planilha de formação de custos. (protocolo SEI 49452257)
- XIV. Catálogo de Serviços. (protocolo SEI 49463857)
- XV. Declaração de Responsabilidade da Não Realização da Vistoria. (protocolo SEI 49466562)
- XVI. Modelo de Proposta de Preços. (protocolo SEI 49466722)
- XVII. Planilha de Composição de Preços (protocolo SEI 52509866)



Documento assinado eletronicamente por LUCIANA DUTRA MARTINS, Gerente, em 05/10/2023, às 15:29, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1 informando o código verificador 52510865 e o código CRC D2C8B912.

GERÊNCIA DE TECNOLOGIA E APOIO ADMINISTRATIVO
AVENIDA GOLÁS 301, S/C - Bairro CENTRO - GOIÂNIA - GO - CEP 74005-010 - (62)3226-6567.



Referência: Processo nº 202300029002366



SEI 52510865