

## ANEXO I

### TERMO DE REFERÊNCIA

#### **SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇOS PREGÃO ELETRÔNICO SRP Nº 01/2017 – NUSLF/SEGPLAN PROCESSO Nº 201700005000464 de 23/01/2017**

#### **1 OBJETO DA CONTRATAÇÃO**

Registro de preços para contratação de serviços de empresa especializada em tecnologia da informação na área de manutenção de sistemas de informação e de infraestrutura de tecnologia da informação, conforme requisitos, especificações, quantitativos e níveis de serviço constantes deste instrumento e de seus apêndices, dando continuidade ao projeto de modernização, qualificação, racionalização, informatização e integração do contingente tecnológico da Administração Pública Estadual, com garantia de transferência de conhecimento e agregação de tecnologia para o Estado de Goiás.

#### **2 JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO**

##### **2.1 Justificativa**

Diante das necessidades que se apresentam e da estrutura de que dispõe o Estado, bem como as contínua demanda por modernização tecnológica, é clara a necessidade de que sejam oferecidos serviços técnicos especializados para que se possa oferecer respostas adequadas aos desafios tecnológicos da Administração Pública Estadual.

Desta forma, demandas de construção, manutenção e integração de aplicações críticas para a gestão, especialmente nos controles financeiro, orçamentário e contábil, além da gestão de contratos, gestão de diárias, de recursos humanos, administração financeira do tesouro, cadastro de contribuintes, arrecadação, fiscalização, atendimento ao cidadão, gestão dos programas e políticas públicas e a transparência estadual 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 e mais intensamente na iniciativa privada. As demandas por serviços especializados em tecnologia da informação são crescentes, sendo fundamental a existência de uma solução que garanta os controles necessários.

Constata-se a insuficiência dos recursos humanos nos setores de tecnologia, o que impossibilita o desempenho eficiente das atribuições da área conforme as necessidades da Administração Estadual. Tem-se, assim, que esta insuficiência de recursos humanos culmina em dificuldades para atender as crescentes pressões sobre as entidades da área de Tecnologia da Informação, frente à demanda em todos os órgãos e unidades do Poder Executivo Estadual.

A formação dos Gestores de Tecnologia da Informação é predominantemente generalista, sendo que em geral, desempenham função de Analistas de Negócios e não de Analista de Sistemas e Desenvolvedores/Programadores de sistemas de informações ou Analistas de Suportes de Ambiente de Infraestrutura. Portanto, na função de Analistas de Negócio, os Gestores de Tecnologia de Informação estão aptos a fazer o levantamento das demandas requisitantes, verificando a viabilidade de novas implementações e/ou melhorias em sistemas e ambientes existentes, atuar como multiplicadores de

conhecimento, acompanhamento de implantação e operação de soluções e monitoramento de todas as atividades necessárias para que os desafios em tela possam ser superados.

Com relação aos demais perfis operacionais de profissionais necessários, entende-se que, em razão da atualização e modernização em escala geométrica de sua área de atuação, é conveniente que a maior parte desta mão de obra seja provida por terceirizados, contratados e dispensados conforme demanda e necessidade de aplicabilidade do conhecimento tecnológico. Isto permite que a Administração Pública Estadual possa executar as suas tarefas principais com maior eficiência, deixando a cargo de terceiros o desenvolvimento de atividades instrumentais localizadas na estrutura meio e não finalísticas. Desta forma, assegura-se à Administração a continuidade de tais serviços em constante consonância tecnológica, sem se preocupar em manter o gerenciamento operacional e atualização de capital intelectual, cujos requisitos de tecnologia de ponta se encontram em constantes mudanças.

Com tal contratação, tem-se como objetivo:

- a) Permitir que sejam alocados os recursos disponibilizados de forma efetiva, através de investimentos definidos na medida das necessidades de cada área, cujo controle será efetuado por solicitações com justificativas aprovadas pela área demandante, devidamente autorizadas pela Contratante, iniciada por Ordem de Serviço (OS) e finalizada por atesto em cronograma de demanda, devidamente atestada pelo Gestor do Contrato, evitando assim gastos sem prévia definição de aplicação;
- b) Obter maior controle nos investimentos e a melhoria no atendimento das diversas unidades do Governo Estadual com melhor aproveitamento dos recursos financeiros além de uma redução drástica dos prazos finais de resolução de problemas e construção de produtos, através de cronograma de prazos de execução previamente aprovados, criando assim uma consequente desoneração dos gastos através de aplicações de recursos de forma efetiva e ganhos de eficiência na realização de projetos, através de acompanhamento e prazo de execução;
- c) Promover a melhor locação de recursos, tendo como objetivo o atendimento das necessidades específicas e pontuais, com propósitos definidos, com prazos e custos previamente estabelecidos, promovendo assim um melhor controle de fluxo financeiro no Estado de Goiás;
- d) Possibilitar que atividades permanentes possam ser executadas pelo quadro de servidores efetivos, de forma a não provocar descontinuidade nos serviços hoje prestados;

Dada a complexidade das tecnologias hoje disponíveis, em uma mesma atividade, diversas especialidades são necessárias, o que demanda diversos perfis profissionais com rápidas mudanças de demandas. Este tipo de necessidade acaba por exigir alto dinamismo nas qualificações técnicas, às vezes por períodos curtos e definidos, o que tornaria algo oneroso e de difícil atendimento contando-se apenas com pessoal efetivo.

Espera-se também um ganho para a Administração Pública Estadual na economia de escala, que aplicada na execução de determinado serviço, implicará em aumento de produtividade, refletindo diretamente na redução de gastos.

Em resumo, o propósito deste processo é complementar, de forma racional, as deficiências que neste momento o corpo técnico do Governo de Goiás não consegue suprir ante o aumento das suas atribuições sem o aumento de efetivo na mesma proporção.

## **2.2 Fundamentação Legal**

- 2.2.1 A contratação de serviços de manutenção de sistemas, objeto do presente Termo de Referência, encontra amparo e sustentação legal nos seguintes diplomas: Lei nº 8.666/1993 – Regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências; Lei nº 10.520/2002 – Institui, no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, nos termos do art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências;
- 2.2.2 A Ata de Registro de Preços seguirá o regulamento previsto no Decreto Federal nº 7.892, de 23 de Janeiro de 2013. Baseado nesse Decreto fica estabelecido que a utilização da ata de registro de preços por órgão ou entidades não participantes, o quantitativo decorrente das adesões à ata de registro de preços não poderá exceder, na totalidade, ao quádruplo do quantitativo de cada item registrado na ata de registro de preços para o órgão gerenciador e órgãos participantes, independente do número de órgãos não participantes que aderirem.

## **2.3 Necessidade da Contratação**

- 2.3.1 Observa-se, no contexto atual e de forma geral, um crescimento intenso de trabalho nas áreas responsáveis pela Tecnologia da Informação das Organizações Públicas. Esse aumento no conjunto de atividades exercidas pelo setor de TI decorre de diversas razões, dentre as quais podem-se destacar: a relação cada vez mais direta entre os processos de negócio e a TI; a crescente necessidade de obtenção de informações precisas, confiáveis e em tempo para a tomada de decisão; a automação contínua dos processos de trabalho objetivando sua celeridade e economicidade; as seguidas demandas de integração, de migração ou de atualização tecnológica de sistemas legados; a inserção de novos modelos de negócio baseados na tecnologia, além das questões vinculadas à governabilidade da TI, bem como da necessidade da transparência e da democratização da informação pública.
- 2.3.2 Inserido neste contexto, a Administração Pública Estadual possui uma grande demanda pela automação de novos fluxos de trabalho, evolução de fluxos de trabalho e funcionalidades já implementadas e a sustentação de mais de uma centena de sistemas de informação, utilizados pelas áreas meio e fim, para a execução de suas atividades e prestação dos serviços de respectivas competências junto aos cidadãos em geral.
- 2.3.3 Tais sistemas, mantidos atualmente pelas áreas de TI, são fundamentais para o adequado funcionamento de Órgãos, sendo que a interrupção no funcionamento implica na paralisação das atividades, causando prejuízos diretos a usuários desses sistemas, além de afetar as organizações públicas e privadas que dependem de alguns desses serviços para a realização de atividades, relacionadas no Apêndice V
- 2.3.4 Assim, a contratação em pauta visa atender às necessidades aqui expressas mediante a contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de manutenção e sustentação de sistemas essenciais de informação e infraestrutura tecnológica, uma vez que o Governo de Goiás não conta com profissionais especializados em quantidade e qualificação necessárias para a operacionalização dessas atividades, imprescindível para o adequado funcionamento de seus órgãos.

## **2.4 Relação entre a Demanda Prevista e a Quantidade de cada Item**

- 2.4.1 Os serviços de manutenção corretiva e adaptativa de desenvolvimento de software serão remunerados em Unidade de Serviço Técnico em Engenharia de Software – USTe.
- 2.4.2 Os serviços de implantação, configuração, manutenção, instalação e sustentação referentes ao ambiente de infraestrutura tecnológica serão remunerados em Unidade de Serviço Técnico em Infraestrutura Tecnológica – USTi.
- 2.4.3 UST é uma unidade de mensuração de esforço para a execução de um serviço ou geração de um artefato. Os serviços, produtos ou artefatos estabelecidos no Catálogo de Serviços (vide Apêndice I neste TR) foram valorados em função de sua complexidade, para a qual foram criados níveis proporcionais de esforços, bem como do perfil profissional necessário à sua consecução, garantindo desta forma uma remuneração justa pelos serviços prestados.
- 2.4.4 Os cálculos da estimativa de Unidades de Serviço Técnico foram baseado nos volumes médios de manutenções corretivas executadas nos últimos 12 (doze) meses e nas ações de manutenção adaptativas demandadas.

## **2.5 Resultados a serem Alcançados**

- 2.5.1 A sustentação e a evolução dos sistemas de informação, datamarts, portais web e da infraestrutura tecnológica estadual é imprescindível à continuidade da prestação de serviços públicos de sua competência na Administração Pública Estadual. Não mantê-los implica a paralisação da sua evolução conduzindo-os ao sucateamento e à descontinuidade.
- 2.5.2 Conforme preconizam os órgãos de controle por meio de suas decisões referentes à Governança de TI, existe um rol de atividades que deveriam ser realizadas preferencialmente por servidores do quadro. Entretanto, considerando que o Governo de Goiás não possui em seus quadros profissionais especializados em quantidade e com a expertise necessária à realização das atividades de sustentação e evolução dos seus sistemas de informação, o Órgão tem empregado a força de trabalho do quadro para a realização das tarefas relacionadas à gestão, terceirizando as atividades de operação de TI.
- 2.5.3 De forma geral, o que se espera garantir com a presente contratação é o bom funcionamento dos sistemas de informação, permitindo a sua evolução, implementação de novas funcionalidades e a adequação às mudanças que venham a ser requeridas pelos órgãos.
- 2.5.4 No que tange à relação entre custo e benefício da contratação, essa não pode ser objeto de uma análise simples, pois enquanto o custo é direto e objetivo, os benefícios não podem ser medidos objetivamente, pois o valor dos sistemas sustentados e funcionando é subjetivo e alcança os serviços prestados pelo Governo de Goiás à sociedade.
- 2.5.5 Entretanto, alguns dos benefícios diretos, refletidos nos objetivos estratégicos dos órgãos, que se busca alcançar com a contratação, são: Melhoria dos processos operacionais governamentais; Otimização dos fluxos de trabalho a partir da sua automação; Melhoria da qualidade dos serviços prestados aos servidores e aos cidadãos em geral; Ampliação da disponibilização de informações gerenciais para apoio ao processo de tomada de decisão pelos gestores dos órgãos; Aumento na capacidade de evolução e integração dos sistemas de informação; Atendimento aos requisitos de disponibilidade dos sistemas de informação existentes no Governo Estadual.

### **3 DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TI**

#### **3.1 Descrição Geral**

3.1.1 Os Serviços de Tecnologia da Informação (TI) a serem contratados são:

3.1.1.1 Na área software, Correção, Adaptação e Manutenção de Sistemas de Informação, envolvendo a sustentação e evolução de sistemas transacionais e gerenciais, processos automatizados, portais web, Data Warehouse e treinamento de usuários para operação e utilização desses sistemas.

3.1.1.2 Na área de Infraestrutura Tecnológica, envolvendo instalação e configuração de novos ambientes, além da manutenção contínua (sustentação) do ambientes existentes.

3.1.2 Os produtos a serem gerados como resultado da prestação dos serviços estão previstos no Catálogo de Serviços (Apêndice I) que compõem a contratação. Estes poderão ser aprimorados de acordo com as necessidades da CONTRATANTE, observando as melhores práticas do mercado de TI e de acordo com recomendações da Superintendência Central de Tecnologia da Informação – SCTI/SEGPLAN.

#### **3.2 Tipos de Serviços**

3.2.1 Manutenção Corretiva e Adaptativa de Sistemas: compreende a correção, aperfeiçoamento e adequação de funcionalidades de sistemas de informação, identificando de pontos falhos e eliminação de defeitos de códigos de funcionalidades, incluindo-se rotinas de Extração, Transformação e Carga (ETL) e camada de apresentação de dados de Data Marts, portais web e business intelligence, bem como integração entre sistemas e a identificação, proposição e realização de ações de manutenção preventiva, visando mitigar a incidência de erros e problemas futuros.

3.2.2 Atividades Periféricas à Manutenção de Sistemas: Atividades como gestão de configuração, revisão, atualização e evolução da modelagem de negócios voltada à automação, administração de dados, monitoramento e sustentação a sistemas de informação em regime de dedicação exclusiva, business intelligence, suporte técnico a sistemas e treinamento de usuários em sistemas, são consideradas atividades periféricas à manutenção de sistemas.

3.2.3 Manutenção em Infraestrutura Tecnológica: Atividades de gestão em ambientes de sustentação tecnológica, como ativos de rede de dados e elétrica, servidores, switches, plataformas computacionais (sistemas operacionais, sistemas de segurança da informação, sistemas gerenciadores de bancos de dados, sistemas gerenciadores de aplicação e de virtualização) e suporte técnico.

#### **3.3 Escolha da Solução Adotada**

3.3.1 Levantamento das Alternativas de Mercado

3.3.1.1 A Súmula nº 269 do TCU estabelece que, nas contratações para a prestação de serviços de Tecnologia da Informação, a remuneração deve estar vinculada a resultados ou ao atendimento de níveis mínimos de serviço, admitindo-se o pagamento por hora trabalhada ou por posto de serviço somente quando as características do objeto não o permitirem, hipótese em que a excepcionalidade deve estar prévia e adequadamente justificada nos respectivos processos administrativos.

3.3.1.2 Os levantamentos realizados junto ao mercado de prestação de serviços na área tecnológica, identificaram algumas alternativas para a contratação de serviço especializado:

De software:

- Contratação de fábrica de software, com a execução preferencialmente externa dos serviços, contra a abertura de ordem de serviço e remuneração por ponto de função ou por hora de serviço técnico;
- Contratação dos serviços com a execução preferencialmente interna, contra a abertura de ordem de serviço com remuneração por ponto de função ou por hora de serviço técnico;
- Regime de empreitada por projeto.

De infraestrutura:

- Contratação de serviços com execução interna, por hora de serviço técnico;
- Contratação de serviços por empreitada;

3.3.1.3 Unidade de Serviço Técnico (UST) é uma unidade de mensuração de esforço para a execução de um serviço que envolva prioritariamente esforço humano não mensurável previamente com precisão ou de difícil mensuração por outras técnicas (qualquer técnica com precisão de mensuração inferior a 90% é candidata a ser substituída pela UST). É bastante utilizada em contratos de prestação de serviços que envolvam diversos tipos de serviços com variada complexidade. O uso de UST na prestação de serviços da área de Engenharia de Software. De acordo com a CGU - Controladoria Geral da União uma UST equivale à 01 (uma) hora de trabalho.

3.3.1.4 Análise de Pontos de Função (APF) é uma técnica para a medição de projetos de desenvolvimento de software, visando estabelecer uma medida de tamanho, em unidade de pontos de função (UPF), considerando a funcionalidade implementada, sob o ponto de vista do usuário. A medida é independente da linguagem de programação ou da tecnologia que será usada para implementação. Sob esse contexto, os objetivos da APF são:

- a) medir a funcionalidade solicitada pelo usuário, antes do projeto de software, de forma a estimar seu tamanho e seu custo;
- b) medir projetos de desenvolvimento e manutenção de software, independentemente da tecnologia utilizada na implementação, de forma a acompanhar sua evolução;
- c) medir a funcionalidade recebida pelo usuário, após o projeto de software, de forma a verificar seu tamanho e custo, comparando-os com o que foi originalmente estimado;

3.3.1.5 As organizações podem aplicar a Análise de Pontos por Função como:

- a) uma ferramenta para determinar o tamanho de pacotes de software adquiridos, através da contagem de todos os Pontos por Função incluídos no pacote;
- b) uma ferramenta para apoiar a análise da qualidade e da produtividade;
- c) um mecanismo para estimar custos e recursos envolvidos em projetos de desenvolvimento e manutenção de software;
- d) um fator de normalização para comparação de software.

- 3.3.1.6 Foram identificados e estudados editais de licitação de instituições públicas e realizados contatos com os gestores de TI de instituições, com o objetivo de discutir e trocar experiências sob formas de contratação de serviços em áreas tecnológicas, bem como as dificuldades encontradas por esses gestores no processo de execução dos serviços.
- 3.3.1.7 Foram realizados, ainda, análises de casos com o objetivo de obter uma avaliação comparativa dos custos da aplicação de Pontos de Função em contratações de software, e de outras métricas na execução.
- 3.3.2 Justificativa para a solução adotada ao ambiente de software
- 3.3.2.1 No caso das demandas de software a serem atendidas nesta contratação, seja pela alta criticidade dos sistemas a serem mantidos, pela segurança que os envolve, pela variedade de atividades que podem compreender a manutenção de sistemas ou pela variação de custos da aplicação de uma única métrica para diferentes tipos de serviço de manutenção de sistemas de informação, optou-se pela utilização da métrica de Unidades de Serviço Técnico em Engenharia de Software (USTe). Assim, os serviços a serem executados serão demandados por meio de ordens de serviço com remuneração em USTe, sendo prestados nas dependências do CONTRATANTE ou da CONTRATADA quando a critério da CONTRATANTE.
- 3.3.2.2 Justifica-se a adoção da métrica USTe em detrimento da aplicação da técnica de Análise de Pontos por Função (APF) por verificar que esta última é de difícil utilização pelo Estado de Goiás, uma vez que exige qualificação e experiência para seu emprego e fiscalização, sendo de notório conhecimento que não há servidores, pelo menos em número suficiente, para quantificação das evidências geradas.
- 3.3.2.3 As análises realizadas sobre necessidades concretas de manutenção em sistemas de informação utilizados pelo Governo de Goiás indicaram que, quando se busca utilizar a métrica de Pontos de Função para a realização de atividades como as manutenções corretivas e periféricas, acaba-se por gerar uma distorção entre o esforço despendido e o valor efetivo para a realização da tarefa que podem, em algumas situações, gerar gastos excessivos ao erário, fato que não pode ser afastado da análise do gestor, que deve observar o critério da economicidade no uso do recurso público.
- 3.3.2.4 Desta forma, entende-se que a adoção da métrica USTe para os serviços de manutenção corretiva, adaptativa e atividades periféricas ao processo de manutenção de sistemas é a solução mais adequada às necessidades de negócio e aos requisitos tecnológicos da Administração Pública Estadual, em termos de economicidade e melhor aproveitamento dos recursos humanos, materiais e financeiros disponíveis.
- 3.3.3 Justificativa para a solução adotada ao ambiente de infraestrutura tecnológica
- 3.3.3.1 No caso das demandas em infraestrutura tecnológica a serem atendidas nesta contratação, optou-se pela utilização das métricas de Unidades de Serviço Técnico em Infraestrutura Tecnológica (USTi). Assim, os serviços a serem executados serão demandados por meio de ordens de serviço com remuneração por USTi serão prestados nas dependências do CONTRATANTE.
- 3.3.3.2 Nota-se, além da alta criticidade dos sistemas a serem mantidos, a necessidade de segurança que os envolve e a variedade de ambientes e ferramentas que implicam na necessidade de acompanhamento

constante por profissionais de perfis multidisciplinares e que tenham conhecimento profundo da arquitetura atualmente empregada.

#### **4 ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA**

- 4.1 Os serviços de manutenção corretiva, adaptativa e atividades periféricas de sistemas de informação poderão, a critério do CONTRATANTE, serem desenvolvidos em suas dependências ou nas dependências da CONTRATADA, observando os padrões, metodologias e tecnologias definidos pelo primeiro.
- 4.2 Em razão da criticidade dos sistemas a serem mantidos e a dependência que o CONTRATANTE possui sobre sua infraestrutura de sistemas de informação para a execução de sua missão Institucional, será exigida uma alta qualificação e experiência profissional da equipe que irá prestar os serviços.
- 4.3 As Manutenções em Infraestrutura Tecnológica deverão ser executadas nas instalações do CONTRATANTE, utilizando os recursos tecnológicos por este disponibilizados.
- 4.4 Os aspectos relacionados à segurança da informação e confidencialidade sobre os produtos gerados e os dados que, por ventura, a CONTRATADA vier a ter acesso, serão obrigatoriamente observados pela CONTRATADA, uma vez que o Órgão trata com projetos passíveis de geração patentes e propriedade intelectual, bem como dados sensíveis à Administração.

#### **5 DEVERES E RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE**

- 5.1 Realizar, no momento da licitação e sempre que possível, diligências e/ou Prova de Conceito com o licitante classificado provisoriamente em primeiro lugar, para fins de comprovação de atendimento das especificações técnicas;
- 5.2 Nomear Gestor e Fiscais Técnico e Administrativo do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;
- 5.3 Receber o objeto fornecido pela CONTRATADA que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;
- 5.4 Efetuar conferência minuciosa dos serviços entregues, aprovando-os se for o caso;
- 5.5 Rejeitar os serviços que não atendam aos requisitos constantes das especificações contidas no Termo de Referência;
- 5.6 Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato por meio de servidores designados. O Gestor do CONTRATANTE atestará as notas fiscais para fins de pagamento, comprovada a prestação correta dos serviços, com base na informação prestada pelos fiscais técnicos;
- 5.7 Notificar a CONTRATADA, por meio de ofício, e-mail ou sistema de controle de ocorrências, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas na execução do serviço, para que sejam adotadas as medidas corretivas cabíveis;
- 5.8 Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis;
- 5.9 Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à CONTRATADA, dentro dos prazos preestabelecidos em Contrato;
- 5.10 Efetuar o pagamento no domicílio bancário informado pela CONTRATADA;
- 5.11 Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação;



- 5.12 Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação por parte da CONTRATADA, com base em informações de mercado, quando aplicável;
- 5.13 Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da Solução de Tecnologia da Informação sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, pertençam à Administração Pública Estadual, justificando os casos em que isso não ocorrer;
- 5.14 Permitir, sob supervisão, que os funcionários da empresa CONTRATADA, desde que devidamente identificados e incluídos na relação de técnicos autorizados, tenham acesso às dependências do CONTRATANTE, onde o serviço será prestado, respeitando as normas que disciplinam a segurança da informação e o patrimônio.

## **6 DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA**

- 6.1 Indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à CONTRATANTE, que deverá responder pela fiel execução do contrato;
- 6.2 atender prontamente quaisquer orientações e exigências do fiscal do contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- 6.3 executar fielmente os serviços contratados de acordo com as exigências do Contrato Administrativo, do Termo de Referência, do Edital e dos seus apêndices;
- 6.4 responsabilizar-se e reparar quaisquer danos diretamente causados à CONTRATANTE ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela CONTRATANTE. O valor do dano, após processo apurativo de responsabilidade, no qual será garantido o contraditório e a ampla defesa, poderá ser descontado do primeiro pagamento subsequente à finalização do processo;
- 6.5 propiciar todos os meios e facilidades necessárias à fiscalização da Solução de Tecnologia da Informação pela CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcialmente, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;
- 6.6 quando especificada, manter, durante a execução do Contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação;
- 6.7 manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação durante a execução do contrato;
- 6.8 fornecer, sempre que solicitado, amostra para realização de Prova de Conceito para fins de comprovação de atendimento das especificações técnicas;
- 6.9 ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da prestação de serviços sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato, incluindo a documentação, os modelos de dados, as bases de dados e o código gerado, à CONTRATANTE;
- 6.10 acatar, no prazo estabelecido na notificação feita pelo fiscal administrativo, as instruções, sugestões, observações e decisões que emanem do CONTRATANTE, corrigindo as deficiências apontadas quanto ao cumprimento das cláusulas contratuais, devendo, ainda, observar as normas de segurança estabelecidas pelo CONTRATANTE;

- 6.11 apresentar a relação de profissionais que estarão atuando na execução dos serviços, para fins de acesso às dependências do CONTRATANTE, antes do início da execução das ordens de serviço;
- 6.12 substituir, em até cinco dias úteis após notificação por parte do CONTRATANTE, sob risco de penalização, os seus funcionários que:
  - a) apresentarem comportamentos incompatíveis com as normas internas do CONTRATANTE;
  - b) não executarem os serviços dentro das exigências contratuais, desde que notificada pelo CONTRATANTE;
- 6.13 a simples substituição de funcionários não isenta a CONTRATADA das penalidades cabíveis e de reparação o dano causado à Administração;
- 6.14 cumprir os prazos contratuais e os determinados nas ordens de serviços, no plano de trabalho e em outros mecanismos de comunicação contratual;
- 6.15 manter, durante toda a execução do contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 6.16 obedecer a todas as normas, padrões, processos e procedimentos do CONTRATANTE;
- 6.17 manter organizados e disponíveis ao CONTRATANTE, durante a vigência do contrato, todos os documentos (artefatos, ordens de serviços, comprovações de habilitação técnica de profissionais, produtos e outros elementos), base de dados e cópias de segurança pertinentes ao objeto contratual;
- 6.18 prestar todos os esclarecimentos técnicos e administrativos que lhe forem solicitados pelo CONTRATANTE, relacionados à prestação dos serviços;
- 6.19 não divulgar nem permitir a divulgação, sob qualquer hipótese, das informações a que venha a ter acesso em decorrência dos serviços realizados, sob pena de responsabilidade civil e/ou criminal;
- 6.20 zelar pelo patrimônio do CONTRATANTE e usar de forma racional os materiais disponíveis para a execução do contrato;
- 6.21 responsabilizar-se pela solicitação de acesso aos funcionários aos sistemas e serviços do CONTRATANTE, necessários à prestação dos serviços, bem como pelos seus respectivos descredenciamentos quando necessários;
- 6.22 assumir, plena e exclusivamente, todos os riscos provenientes da execução do objeto contratual, não assumindo o CONTRATANTE, em hipótese alguma, nenhuma responsabilidade subsidiariamente;
- 6.23 propiciar a transferência de conhecimento aos servidores do CONTRATANTE durante toda a execução contratual;
- 6.24 apresentar, após o recebimento da ordem de serviço e previamente à execução dos serviços, o curriculum vitae com os respectivos documentos comprobatórios das informações ali declaradas de todos os profissionais indicados para a consecução das atividades previstas na ordem de serviço, para verificação e aprovação, por parte do CONTRATANTE, do atendimento aos perfis profissionais, conforme as áreas de atuação apresentadas no Apêndice II deste Termo de Referência;
- 6.25 manter sua equipe qualificada para cumprir as atividades previstas nas ordens de serviço, sem que isso implique acréscimo ao seu valor;
- 6.26 sempre que houver atualização tecnológica ou metodológica em que os técnicos envolvidos necessitem do novo conhecimento, o CONTRATANTE notificará a CONTRATADA da necessidade de capacitação de sua equipe ou de sua substituição por outra já capacitada;
  - 6.26.1 após a notificação, a CONTRATADA deverá ter seus técnicos capacitados ou substituídos no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, contados da data da notificação;
  - 6.26.2 a capacitação também deverá se estender aos colaboradores indicados pela CONTRATANTE, de modo garantir a transferência de conhecimento.

- 6.27 assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho, quando forem vítimas os seus profissionais no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que a ocorrência se dê nas dependências do CONTRATANTE;
- 6.28 comunicar por escrito qualquer anormalidade, prestando ao CONTRATANTE os esclarecimentos julgados necessários;
- 6.29 observar as obrigações elencadas e outras firmadas em contrato ou existentes em normas internas do CONTRATANTE, caso contrário, ficará sujeita às penalidades e sanções administrativas descritas neste Termo de Referência;
- 6.30 no caso de não comprovação do recolhimento do FGTS dos empregados e das contribuições sociais e previdenciárias, bem como o não pagamento de salário, e benefícios associados, será caracterizada falta grave, que poderá dar ensejo à rescisão do contrato, sem prejuízo da aplicação de sanção pecuniária e da declaração de impedimento de licitar e firmar contratos com a Administração Pública, nos termos do art. 7º da Lei 10.520, de 17 de julho de 2002.
- 6.31 Comunicar por escrito a mudança da sistemática de contribuição previdenciária escolhida para a incidência de carga tributária, ou seja, contribuição previdenciária sobre a receita bruta ou 20% sobre a folha de salário;
- 6.32 O prazo para comunicação que trata o item anterior será de 60 dias corridos a partir da data da mudança da sistemática de contribuição previdenciária.

## **7 MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO**

### **7.1 Sistemática de Execução**

- 7.1.1 O CONTRATANTE emitirá Ordens de Serviço (OS) à CONTRATADA, para que a mesma proceda a execução dos serviços de manutenção de infraestrutura tecnológica, manutenção de sistemas ou componentes de sistemas de informação.
- 7.1.2 Os serviços de manutenção corretiva, adaptativa e atividades periféricas de sistemas de informação poderão, a critério do CONTRATANTE, ser executados nas instalações da CONTRATADA, a qual será neste caso, responsável por manter profissionais, móveis, equipamentos, hardware e software necessários à execução das OS demandadas pelo CONTRATANTE.
- 7.1.3 Será de responsabilidade da CONTRATADA, providenciar e manter um link de comunicação, com criptografia entre as suas instalações e as instalações do CONTRATANTE para situações onde a manutenção corretiva, adaptativa e atividades periféricas de sistemas de informação sejam requisitadas a terem seu desenvolvimento realizado nas dependências da CONTRATADA.
- 7.1.4 A CONTRATADA deverá arcar com todos os custos de instalação, manutenção ou quaisquer outros relacionados ao estabelecimento e manutenção do link de comunicação, durante a vigência do contrato, a ser utilizado para a troca de arquivos e realização de testes integrados nos ambientes de teste/homologação do CONTRATANTE.
- 7.1.5 O CONTRATANTE poderá demandar a execução de todo ou somente parte do ciclo de desenvolvimento de sistemas. Caso seja demandado somente parte do ciclo, a remuneração da CONTRATADA será proporcional às etapas executadas, de acordo com a distribuição percentual definida.
- 7.1.6 Os serviços de manutenção corretiva, adaptativa e atividades periféricas de sistemas de informação deverão ser executados nas instalações do CONTRATANTE ou, quando a seu critério, nas instalações

- da CONTRATADA, mediante emissão de Ordem de Serviço pelo Gestor do Contrato do CONTRATANTE, sendo remunerados em razão das USTe utilizadas para a execução dos respectivos serviços.
- 7.1.7 Os serviços de manutenção de infraestrutura tecnológica deverão ser executados nas instalações do CONTRATANTE mediante emissão de Ordem de Serviço pelo Gestor do Contrato do CONTRATANTE, e serão remunerados em razão das USTi utilizadas para a execução dos respectivos serviços.
- 7.1.8 Será de responsabilidade da CONTRATADA prestar os serviços de manutenção corretiva para a resolução de incidentes e problemas registrados pela equipe técnica de TI do CONTRATANTE. Ao término da resolução do incidente ou problema, os profissionais da CONTRATADA que realizaram o serviço de manutenção corretiva deverão efetuar o registro, na solução computacional para o apoio à execução contratual, do tempo gasto no atendimento, descrição resumida das providências adotadas e informações sobre a resolução do incidente ou problema, ou sobre a solução de contorno adotada, bem como a causa raiz do incidente.
- 7.1.9 A CONTRATADA executará as demandas por serviços de manutenção corretiva de sistemas de informação e manutenções de infraestrutura tecnológica que forem registradas em solução computacional de apoio à execução dos serviços, mediante a aprovação e priorização das mesmas pelos gestores do CONTRATANTE.
- 7.1.10 Uma ordem de serviço só será válida após aprovada pelo fiscal técnico e gestor do contrato, todos designados pelo CONTRATANTE, sendo demandadas diretamente à CONTRATADA mensalmente, com as quantidades previstas, que poderão ser ajustadas ao final do período conforme o serviço efetivamente realizado.
- 7.1.11 Os serviços classificados como manutenção corretiva, adaptativa e atividades periféricas de sistemas de informação, antes de serem demandado por meio de ordem de serviço, poderão ser precedidos de dois instrumentos: solicitação de serviço e plano de trabalho.
- 7.1.12 A solicitação de serviço será preenchida pela unidade requisitante do serviço, aprovada pelo fiscal técnico, autorizada pelo gestor do contrato e encaminhada ao preposto da CONTRATADA.
- 7.1.13 A partir do recebimento da solicitação de serviço, a CONTRATADA deverá, no prazo máximo de sete dias úteis, apresentar um plano de trabalho especificando todas as atividades, perfis profissionais e os quantitativos estimados em UST ao atendimento da solicitação de serviços. O plano de trabalho deverá ser aprovado pelo fiscal técnico demandante e autorizado pelo gestor do contrato.
- 7.1.14 As atividades propostas no plano de trabalho, caso estejam descritas no Catálogo de Serviços do CONTRATANTE (vide Apêndice I), deverão estar em conformidade com este. Outras atividades propostas, necessárias, e não descritas no Catálogo de Serviços, deverão compor uma base de dados para complementar o Catálogo de Serviços.
- 7.1.15 O CONTRATANTE deverá, no prazo máximo de sete dias úteis a contar da data de sua apresentação pela CONTRATADA, manifestar-se formalmente quanto ao plano de trabalho, seja aprovando-o ou reprovando-o com as devidas considerações. Poderá ainda, antes de aprová-lo ou reprová-lo, solicitar informações complementares ou propor pequenos ajustes para que ele melhor atenda ao objeto contratual e ao interesse público.
- 7.1.16 Caso o CONTRATANTE solicite mais informações ou pequenos ajustes no plano de trabalho, esses deverão ser apresentados pela CONTRATADA em até dois dias úteis contados da data de solicitação, sendo admitida a prorrogação de prazo desde que justificada pela CONTRATADA antes do vencimento do prazo e aceita pelo CONTRATANTE.
- 7.1.17 Caso os ajustes requeridos sejam derivados de mudança de escopo, de tecnologia ou de novas necessidades do CONTRATANTE que impliquem toda uma reedição do plano de trabalho apresentado,

esse terá seu recebimento definitivo e caberá à CONTRATADA requerer sua reedição por meio de nova solicitação de serviço.

- 7.1.18 Caso a CONTRATADA não concorde com as alterações propostas pelo CONTRATANTE, haverá negociação, na qual as partes apresentarão suas considerações, fundamentando-se nos aspectos de qualificação e quantificação dos produtos/artefatos, na justa remuneração dos serviços e no interesse público.
- 7.1.19 Após as negociações e tratativas realizadas com a CONTRATADA, caso o CONTRATANTE não aprove o plano de trabalho, ele deverá informar os motivos da reprovação, com as consequências previstas contratualmente.
- 7.1.20 Quando a execução dos serviços ocorrer nas dependências do CONTRATANTE, esse se responsabilizará pela disponibilidade da infraestrutura necessária para a execução dos serviços, como, por exemplo, as instalações físicas do ambiente, os equipamentos necessários e licença das ferramentas. Caso a CONTRATADA deseje utilizar ferramentas diferentes daquelas disponibilizadas pelo CONTRATANTE, somente poderá fazê-lo após aceitação por parte deste, arcando ainda com a respectiva despesa de licenciamento.
- 7.1.21 A ordem de serviço é o instrumento administrativo legal que autoriza a prestação do serviço e a qual servirá de consulta base para fins de recebimento provisório, definitivo e faturamentos.
- 7.1.22 Uma ordem de serviço somente é encerrada quando todas as atividades a ela associadas estiverem finalizadas ou, para aquelas não finalizadas, houver justificativa aceita pelo fiscal técnico para a sua não execução.
- 7.1.23 As ordens de serviço emitidas serão encaminhadas às respectivas CONTRATADAS que, após o seu recebimento, terão no máximo cinco dias úteis para alocar os recursos necessários à prestação dos serviços e iniciar as atividades previstas.
- 7.1.24 As atividades propostas nas ordens de serviços rotineiros, necessárias, porém não descritas no catálogo de serviços, deverão ser executadas pelas respectivas CONTRATADAS que, em comum acordo com o CONTRATANTE, este representado pelo fiscal técnico demandante do serviço, proporá a quantidade de UST prevista para sua execução.
- 7.1.25 Ao final da execução dessas atividades, a quantidade de UST consumida será atualizada e as novas atividades passarão a compor nova versão do catálogo de serviços.
- 7.1.26 O controle dos serviços associados a uma OS rotineira em execução, assim como da quantidade de UST já consumidas, será feito por meio de Sistema de Gerenciamento de Demandas a ser disponibilizado pela CONTRATADA.
- 7.1.27 A CONTRATADA não poderá se recusar a realizar novo serviço associado a uma OS em execução, salvo se o tempo para execução das atividades extrapolar o prazo de finalização da OS, ou a quantidade de UST das atividades for maior que o volume estimado para a OS, ou ainda se o novo serviço requerer alocação de perfil não previsto previamente quando da abertura da OS e a CONTRATADA não tiver tempo hábil para sua alocação.
- 7.1.28 O CONTRATANTE poderá, a seu critério, remanejar serviços rotineiros não iniciados ou não finalizados entre ordens de serviço abertas.
- 7.1.29 O prazo para início da execução de uma ordem de serviço para serviços classificados como Projetos deverá constar do plano de trabalho apresentado pela CONTRATADA e aprovado pelo CONTRATANTE.
- 7.1.30 O não cumprimento dos prazos determinados nos instrumentos de gestão desta contratação sujeitará a CONTRATADA às penalidades previstas neste Termo de Referência e no Contrato.
- 7.1.31 No caso de necessidade de alteração ou suspensão da ordem de serviço após seu encaminhamento à CONTRATADA e antes do início de sua execução, o CONTRATANTE deverá cancelar a ordem de serviço

- e, se for o caso, abrir uma nova, reiniciando assim a contagem do prazo máximo para o início da prestação dos serviços.
- 7.1.32 O atendimento parcial aos serviços previstos na ordem de serviço poderá ser aceito, a critério do CONTRATANTE, com pagamento referente apenas ao que foi devidamente entregue, sem prejuízo do disposto nos requisitos para recebimento definitivo e penalidades contratuais cabíveis.
- 7.1.33 Ordens de serviço referentes a serviços classificados como Projeto poderão prever entregas parciais com o desembolso proporcional ao valor das UST realizadas e aprovadas, mediante aceite parcial por parte do CONTRATANTE.
- 7.1.34 Para fins de aferição dos indicadores, somente serão consideradas as ordens de serviço formalmente encerradas.
- 7.1.35 Após o início da execução de uma ordem de serviço, caso haja necessidade do CONTRATANTE de alterar os termos estabelecidos, essa poderá ser encerrada ou complementada por meio de emissão de uma solicitação de mudança de serviço.
- 7.1.36 Em ambos os casos, o serviço já prestado pela CONTRATADA deverá ser faturado após o seu recebimento definitivo.
- 7.1.37 Caso seja emitida uma solicitação de mudança de serviço, o prazo para alocação dos recursos necessários a execução de novos serviços solicitados será o mesmo daquele admitido para início da execução de uma ordem de serviço.
- 7.1.38 Caberá à CONTRATADA avaliar se a solicitação de mudança de serviços emitida afetará o prazo para realização da ordem de serviço, solicitando a readequação do prazo inicial, se for o caso, demonstrando tecnicamente a impossibilidade de se concluir o serviço no prazo determinado. O fiscal técnico deverá se manifestar formalmente quanto à concordância ou não com a justificativa. No caso de concordância, em se tratando de serviços classificados como Projeto, a CONTRATADA deverá emitir tempestivamente revisão do plano de trabalho, do qual constem os ajustes decorrentes da solicitação de mudanças e o qual deverá novamente ser remetido para aprovação.
- 7.1.39 A CONTRATADA, caso não concorde com as condições estabelecidas na ordem de serviço, poderá, no prazo máximo de dois dias úteis, apresentar uma nova proposta de execução com a documentação pertinente para validação. Caso haja concordância do CONTRATANTE, a critério deste, a ordem de serviço será reemitida e um novo prazo estabelecido; caso contrário, ou seja, caso o CONTRATANTE recuse a proposta apresentada, a ordem de serviço e os seus prazos ficam mantidos.
- 7.1.40 A CONTRATADA deverá realizar verificação da qualidade dos produtos gerados antes de sua entrega, cabendo ao CONTRATANTE também realizar a verificação da qualidade com vistas ao aceite dos produtos.
- 7.1.41 Caso os serviços executados ou os produtos gerados não atendam aos requisitos e à qualidade exigidos, o CONTRATANTE deverá fazer os apontamentos necessários na ordem de serviço, determinar prazo para regularização e devolvê-la à CONTRATADA para os ajustes cabíveis, sem prejuízo do disposto nos requisitos para recebimento definitivo e penalidades contratuais cabíveis.
- 7.1.42 Os custos decorrentes das correções das inconformidades de um artefato/produto/serviço apontadas pelo CONTRATANTE correrão por conta da CONTRATADA, exceto se a causa da inconformidade for de responsabilidade exclusiva da CONTRATANTE, devidamente comprovada.
- 7.1.43 Mesmo uma ordem de serviço já fechada poderá ser objeto de auditoria pelo CONTRATANTE ou a seu comando e, no caso de observadas incorreções, será aberta nova ordem de serviço, sem remuneração à CONTRATADA, para ajustes nos produtos e serviços entregues. Esses registros serão realizados em relatório de auditoria a ser anexado à nova ordem de serviço.

- 7.1.44 A CONTRATADA deverá fornecer, solução automatizada para o registro e controle das Solicitações de Serviço, Planos de Trabalho e Ordens de Serviço.
- 7.1.45 Durante o período de vigência do contrato, o sistema disponibilizado pela CONTRATADA deverá conter funcionalidade para exportação de base de dados histórica de todas as solicitações de serviços, planos de trabalho, ordens de serviços, atividades, produtos, saldos de UST e outros elementos inerentes aos serviços prestados. A exportação da base histórica deverá estar disponível em mídia digital, formato de arquivo texto ou outro previamente acordado entre as partes.
- 7.1.46 A CONTRATADA, para toda ordem de serviço recebida, deverá gerar os artefatos encomendados de acordo com os respectivos cronogramas, entregando produtos dentro dos padrões de qualidade e de compatibilidade técnica, conforme as metodologias, procedimentos, métodos e padrões do CONTRATANTE ou por ele indicados.

## **7.2 Local e Horário da Prestação dos Serviços**

- 7.2.1 A prestação de serviço pela CONTRATADA deverá ocorrer, via de regra, em dias úteis e em horário a ser estabelecido pelo CONTRATANTE, que comumente observará o intervalo de realização dos serviços entre 8h00min e 18h00min. Porém, a critério do CONTRATANTE, poderá ser modificado com a CONTRATADA.
- 7.2.2 A critério do CONTRATANTE, nos feriados nacionais e pontos facultativos da Administração Pública Estadual, não deverá ocorrer a realização de serviços. O cronograma com as datas de feriados seguirá o calendário oficial de feriados do Estado de Goiás.
- 7.2.3 Cabe observar que os serviços de suporte à sustentação de sistemas em regime presencial a serem realizados nos finais de semana já estão previstos no catálogo de serviços.

## **7.3 Volume dos Serviços a ser Contratado**

- 7.3.1 Os serviços serão demandados de acordo com a necessidade do CONTRATANTE, por meio de Ordens de Serviço, sem garantia de utilização total da quantidade estimativa ao longo da vigência do contrato.
- 7.3.2 Durante a execução contratual, poderão haver modificações para mais ou para menos entre as quantidades estimadas para cada métrica, respeitando-se sempre o valor anual total contratado.

## **7.4 Critérios e Padrões a serem Observados pela Contratada**

- 7.4.1 Na execução dos serviços deverão ser adotadas, obrigatoriamente, as melhores práticas de gestão e de qualidade.
- 7.4.2 A CONTRATADA deverá empreender em seus processos as melhores práticas de mercado referentes a governança de Tecnologia da Informação, sempre alinhadas às mais recentes versões das metodologias e técnicas adotadas pelo CONTRATANTE.
- 7.4.3 No escopo contratual, deverá ser observado o uso de ferramentas automatizadas, o que resultará no aumento da produtividade e qualidade dos produtos gerados pela equipe técnica da CONTRATADA e, conseqüentemente, na melhoria da satisfação dos clientes das áreas internas do CONTRATANTE que

- utilizam os serviços e produtos mantidos pela área de TI, conforme ambiente computacional do CONTRATANTE descrito (vide Apêndice III).
- 7.4.4 O emprego de ferramentas automatizadas voltadas para documentação dos produtos gerados e serviços prestados, resultará na padronização da documentação e preservação do conhecimento do negócio e dos sistemas no âmbito da área de TI.
- 7.4.5 A CONTRATADA, a critério do CONTRATANTE, deverá utilizar ferramentas automatizadas de apoio a Gerenciamento de Projetos, Gerenciamento de Demandas e Gerenciamento de Configuração.
- 7.4.6 A CONTRATADA deverá declarar previamente à sua utilização, a propriedade e/ou apresentar cessão de direito de uso das metodologias e ferramentas a serem disponibilizadas e utilizadas na execução dos serviços. A utilização de quaisquer produtos (metodologias, políticas, normas, procedimentos, softwares, etc.) sem a autorização expressa do proprietário constituirá falta grave, podendo resultar na aplicação de sanções à CONTRATADA, inclusive na rescisão contratual.
- 7.4.7 O CONTRATANTE poderá sugerir alterações nas políticas, normas, procedimentos, metodologias, ferramentas e técnicas discriminadas anteriormente, as quais, após análise e validação da CONTRATADA, poderão ser incorporadas ao acervo técnico do CONTRATANTE, sem ônus adicional, e adotadas na execução das novas ordens de serviço.
- 7.4.8 A complexidade da arquitetura tecnológica presente no ambiente computacional e sistêmico do CONTRATANTE irá requerer da CONTRATADA a alocação de profissionais com perfis definidos (vide Apêndice II), podendo ainda requerer parcerias tecnológicas com fabricantes de produtos, a fim de garantir a sustentabilidade do modelo preconizado.
- 7.4.9 Quanto aos padrões, a CONTRATADA se obriga a:
- Manter consistentes e atualizados todos os artefatos produzidos e/ou alterados durante a execução dos serviços contratados;
  - Garantir que todas as entregas efetuadas estejam compatíveis e totalmente aderentes aos produtos utilizados pelo CONTRATANTE, cabendo a este tomar ciência e autorizar o uso de ferramentas cuja versão seja diferente daquelas previstas e em uso pelo CONTRATANTE.
- 7.4.10 O CONTRATANTE terá ampla liberdade de atualizar as versões dos sistemas operacionais e demais softwares de apoio utilizados para a prestação dos serviços, todos de sua propriedade ou de seu direito de uso, segundo sua necessidade e conveniência administrativa, cabendo nestes casos à CONTRATADA manter a compatibilidade, evoluindo e adaptando-se à respectiva mudança. Tal prerrogativa deve-se ao fato da necessidade em se manter atualizado e operacional o parque computacional do CONTRATANTE, dispondo de ferramentas e produtos modernos e atualizados que correspondam às exigências cada vez maiores de inovação na área de TI.
- 7.4.11 Em caso de alteração em quaisquer tecnologias utilizadas pelo CONTRATANTE, o mesmo notificará a CONTRATADA com antecedência de 30 (trinta) dias corridos, para que a mesma possa se adequar e manter os mesmos níveis mínimos de serviço.
- 7.4.12 A CONTRATADA poderá utilizar ferramentas diferentes das padronizadas pelo CONTRATANTE, desde que formalmente aprovadas, com o intuito de garantir melhor desempenho na prestação dos serviços. Neste caso, as ferramentas propostas devem ser compatíveis com as utilizadas e devem permitir a exportação dos dados para as ferramentas do CONTRATANTE. Todos os comprovantes de licenciamento devem ser cedidos ao CONTRATANTE durante o período de utilização das ferramentas. A CONTRATADA deverá capacitar equipe definida pelo CONTRATANTE, composta por até dois servidores, para a instalação e administração da ferramenta proposta. A capacitação deverá cobrir todas as funcionalidades utilizadas pela CONTRATADA durante a prestação dos serviços ao CONTRATANTE. Será de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, sem ônus adicional ao



CONTRATANTE, a realização do treinamento de forma presencial, na sede da CONTRATANTE ou em outro local e acordado entre as partes, e em período acertado.

## **7.5 Requisitos para Avaliação dos Serviços Prestados**

- 7.5.1 As ordens de serviço servirão de referência para o acompanhamento e fiscalização do processo de elaboração dos produtos e/ou serviços, e para avaliação do CONTRATANTE quanto aos serviços prestados.
- 7.5.2 O modelo de execução e avaliação dos serviços, objeto deste Termo de Referência, deverá obedecer às seguintes condições e exigências:
- a) O método de trabalho e os produtos gerados pela empresa CONTRATADA deverão obedecer aos critérios definidos nas normas, padrões e metodologias vigentes no CONTRATANTE, assim como as adaptações que poderão ser realizadas para melhor atender às necessidades do órgão;
  - b) Os produtos e serviços deverão ser gerados nas ferramentas (softwares) definidas ou autorizadas pelo CONTRATANTE e integrados ao seu ambiente tecnológico.
- 7.5.3 No prazo estipulado para entrega do produto e/ou serviço, a CONTRATADA deverá apresentar ao CONTRATANTE as entregas abaixo, bem como as ações de contingência realizadas, caso existam:
- a) Todos os produtos gerados, inclusive documentação referente quando implícita no serviço;
  - b) Relatórios de todas as atividades executadas.

Se requerido pelo CONTRATANTE:

- a) Informação da metodologia aplicada;
  - b) Informação da tecnologia empregada;
  - c) Outras ferramentas e procedimentos que forem necessários para execução dos serviços e geração dos produtos;
  - d) Checklist de verificação dos critérios de qualidade.
- 7.5.4 Os produtos serão recebidos pelo CONTRATANTE, que poderá aprová-los ou reprová-los mediante análise, que considerará a plena concordância dos produtos com os preceitos metodológicos, padrões e normas vigentes no CONTRATANTE e com os critérios delineados nas ordens de serviço.
- 7.5.5 Qualquer serviço realizado mas não aceito deverá ser refeito sem ônus para o CONTRATANTE, o que não eximirá a empresa CONTRATADA de penalidades e outras sanções previstas em Contrato e neste Termo de Referência.
- 7.5.6 Todos os serviços deverão ser concluídos dentro dos prazos estabelecidos nas ordens de serviço. Quando não for possível, caberá à CONTRATADA relatar as anormalidades encontradas, bem como apresentar alternativas para saná-las, as quais serão avaliadas pelo CONTRATANTE, podendo ser aceitas ou não, independentemente das sanções cabíveis.
- 7.5.7 No caso de não conformidade do produto ou serviço, o CONTRATANTE determinará prazo para a CONTRATADA promover as alterações solicitadas, o que não se configura como prorrogação do prazo estabelecido na respectiva ordem de serviço. O tempo necessário ao ajuste da não conformidade será computado para efeito de verificação do cumprimento dos prazos acordados.
- 7.5.8 O prazo para ajustes será de até 20% (vinte por cento) do prazo total previsto para a execução da OS, contado a partir da data de entrega dos serviços.

- 7.5.9 Em caso de atraso na execução da ordem de serviço, será aplicado o redutor previsto no indicador de ordens de serviço concluídas com atraso, conforme estabelecido neste Termo de Referência. A penalidade prevista em contrato somente será aplicada caso haja o descumprimento do prazo estabelecido para os ajustes requeridos da ordem de serviço.
- 7.5.10 O faturamento dos serviços prestados somente poderá ocorrer depois do seu recebimento definitivo, o que será feito mediante o fechamento da ordem de serviço pela unidade requisitante.
- 7.5.11 No caso de entregas parciais previstas numa ordem de serviço, o faturamento proporcional poderá ocorrer após recebimento, por parte do fiscal técnico, das entregas já realizadas, sem que haja necessidade do fechamento da referida OS.
- 7.5.12 Além dos produtos previstos nas ordens de serviço a CONTRATADA deverá disponibilizar, através da solução computacional de apoio à execução contratual, para consulta a qualquer momento pelo CONTRATANTE, um conjunto de relatórios operacionais, gerenciais e dashboards, contendo, no mínimo, a relação de todas as Solicitações de Serviços recebidas pela CONTRATADA com ou sem Planos de Trabalho apresentadas no período, relação de todas as ordens de serviços abertas ou concluídas no período, com recebimento definitivo ou recusadas, relação, por ordem de serviço, dos produtos gerados, das atividades realizadas, dos prazos previstos e realizados, bem como dos indicadores de avaliação utilizados pelo CONTRATANTE com os respectivos resultados obtidos, informações gerenciais sobre as ordens de serviços em andamento apontando a situação (não iniciada, iniciada, em homologação, bloqueada, etc.) consolidada e eventuais riscos relevantes de cada uma das ordens de serviço, dados consolidados sobre as ordens de serviço encerrados em um determinado período, apontando o volume de ordens de serviço atendidas ou canceladas em determinado período, bem como o detalhamento sobre aceites, devoluções, atrasos e justificativas.
- 7.5.13 Uma versão mensal dos relatórios e quadros descritos no item anterior, deverá ser entregue pela CONTRATADA até o décimo dia útil do mês subsequente à prestação de serviços, contendo o resultado dos indicadores de serviço do mês de referência. Mesmo para os indicadores que não são aferidos mensalmente pelo CONTRATANTE, as informações deverão ser apresentadas, pois ao serem confrontadas com as informações de controle do fiscal técnico do contrato, poderão antecipar erros de entendimento, de lançamento, entre outros.
- 7.5.14 Faculta-se à CONTRATADA a apresentação das notas fiscais juntamente aos relatórios.
- 7.5.15 Os campos que comporão a estrutura dos relatórios poderão ser revistos e, havendo necessidade, alterados pelo CONTRATANTE a seu critério.

## **7.6 Mecanismos de Comunicação**

- 7.6.1 A CONTRATADA será oficialmente convocada para participar de uma reunião inicial no CONTRATANTE, em até três dias após a publicação do contrato, com objetivo de conhecer a estrutura de TI relacionada no escopo deste instrumento e absorver o conhecimento preliminar necessário para prestação dos serviços contratados.
- 7.6.2 Na reunião inicial, o CONTRATANTE repassará as informações do ambiente computacional do CONTRATANTE necessárias para execução dos serviços descritos neste Termo de Referência.
- 7.6.3 A reunião inicial tem como objetivo:
- a) Ajustar os recursos dos ambientes computacionais da CONTRATADA e do CONTRATANTE;
  - b) Apresentar e sanar dúvidas sobre a sistemática de execução e gestão dos serviços;
  - c) Apresentar o preposto da CONTRATADA e o fiscal administrativo do CONTRATANTE;

- d) Apresentar e entregar a documentação dos profissionais da CONTRATADA já designados para atendimento ao contrato, a fim de cadastramento e permissão de acesso ao CONTRATANTE;
  - e) Identificar a necessidade e agendar oficinas para absorção de conhecimento por parte da CONTRATADA, necessário à prestação dos serviços contratados, a partir de documentação entregue e de esclarecimentos fornecidos pelo CONTRATANTE.
- 7.6.4 Na reunião inicial, será entregue pelo CONTRATANTE o Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e o Termo de Ciência, que deverá ser assinado pelo representante legal da CONTRATADA e, posteriormente, por todos os profissionais alocados na execução das ordens de serviço.
- 7.6.5 Como resultado da reunião inicial, será elaborada uma ata que deverá ser aprovada por todos os participantes.
- 7.6.6 Além da reunião inicial, como meios de comunicação oficial entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, serão utilizados, no mínimo, os que seguem:
- a) Solicitação de serviço;
  - b) Plano de trabalho;
  - c) Ordem de serviço;
  - d) Relatório de solicitações de serviços e planos de trabalho;
  - e) Relatório consolidado de ordens de serviço com recebimento definitivo ou recusadas;
  - f) Relatório detalhado de ordem de serviço;
  - g) E-mail;
  - h) Ata de reunião;
  - i) Ofícios;
  - j) Sistemas de informação utilizados na prestação dos serviços.
- 7.6.7 Os instrumentos relacionados acima terão validade legal para fins de aferição de resultados, comprovação, contestação, pagamentos, entre outros.

## **7.7 Forma de Pagamento**

- 7.7.1 Os encargos financeiros do Estado restringir-se-ão ao pagamento dos serviços autorizados, claramente descritos, efetivamente executados e aceitos integralmente ou em parte claramente mensurável (incluindo produtos, artefatos acessórios, documentos e controles) para cada Ordem de Serviço. As Ordens de Serviço, a critério do Estado, poderão ser divididas em produtos intermediários de escopo definido.
- 7.7.2 A forma de aquisição dos serviços será por pagamento mensal em até 30 (trinta) dias após aprovação da nota fiscal (fatura) no mês subsequente à prestação do serviço, faturado segundo valores apontados e aferidos, tendo por base o produto efetivamente entregue de acordo com os prazos e qualidade previamente definidos por meio da métrica UST (Unidade de Serviços Técnicos) efetivamente homologados.
- 7.7.3 O Gestor do Contrato terá o prazo máximo de quatro dias úteis, a contar do recebimento da Nota Fiscal, para as devidas conferências e atesto, desde que não haja fato impeditivo para o qual tenha concorrido, de alguma forma, a CONTRATADA.
- 7.7.4 Para que seja efetuado o pagamento, a CONTRATADA deverá apresentar Nota Fiscal e comprovar a sua regularidade fiscal perante a Seguridade Social (Certidão Negativa de Débitos Relativa às Contribuições Previdenciárias e às de Terceiros), o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – FGTS (Certidão de Regularidade do FGTS – CRF), a Fazenda Federal (Certidão Conjunta de Débitos Relativos

aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União fornecida pela Receita Federal do Brasil) e para com a Justiça Trabalhista (Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT), admitida certidão positiva com efeito de negativa ou outra equivalente na forma da lei.

- 7.7.5 As notas fiscais apresentadas em desacordo com o estabelecido neste Termo de Referência serão devolvidas à CONTRATADA.
- 7.7.6 O CNPJ constante da nota fiscal deverá ser o mesmo indicado na proposta e nota de empenho.
- 7.7.7 Eventual mudança do CNPJ do estabelecimento da CONTRATADA (matriz/filial) encarregada da execução do contrato, entre aqueles constantes dos documentos de habilitação, terá de ser solicitada formal e justificadamente, com antecedência mínima de oito dias úteis da data prevista para o pagamento da nota fiscal, não se aceitando pedido de substituição de CNPJ após o dia 30 de novembro de cada ano.
- 7.7.8 Os pagamentos somente serão efetivados por meio de crédito em conta corrente da Contratada na Caixa Econômica Federal – CEF, que é a Instituição Bancária contratada pelo Estado de Goiás para centralizar sua movimentação financeira, nos termos do art. 4º da Lei Estadual n. 18.364, de 10 de janeiro de 2014.

## **7.8 Vigência do Contrato**

- 7.8.1 O período de vigência do contrato será de 12 (doze) meses a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos mediante termos aditivos, até o limite de 60 (sessenta) meses, após a verificação da real necessidade e das vantagens para a Administração quanto à continuidade do Contrato, para cada exercício financeiro, nos termos do inciso II, do artigo 57, da Lei nº 8.666/93.

## **8 MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO**

- 8.1 O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços, da alocação dos recursos necessários e dos produtos entregues em conformidade com o esperado e dentro do estabelecido em níveis mínimos de serviço.
- 8.2 O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato devem ser realizados pelo gestor e fiscais do CONTRATANTE, conforme lista responsabilidades, a seguir:
- 8.2.1 Gestor do Contrato:
- Elaborar o Plano de Inserção da CONTRATADA.
  - Elaborar o Plano de Fiscalização da CONTRATADA.
  - Convocar e conduzir a reunião inicial com a CONTRATADA.
  - Encaminhar as demandas de serviço à CONTRATADA
  - Verificar se as não conformidades são passíveis de correção.
  - Encaminhar as demandas de correção à contratada.
  - Enviar indicação de Glosa e Sanção para a área administrativa.
  - Rejeitar e enviar o lote de produtos ao Fiscal Técnico para proceder a devolução à Contratada, caso as demandas corrigidas não se enquadram dentro dos níveis mínimos de aceitação

- i) Confeccionar e assinar o Termo de Recebimento Definitivo para fins de encaminhamento de pagamento.
- j) Emitir autorização para emissão da Nota Fiscal a ser encaminhada ao Preposto da CONTRATADA.
- k) Elaborar pedidos de modificação Contratual, devidamente justificados indicando as condições que não mais atendem os quesitos de manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação e aquelas que estão em desacordo com as condições definidas no Modelos de Execução e Gestão do contrato encaminhando-os à Área Administrativa para providências.
- l) Manter histórico de gestão do contrato.
- m) Solicitar aditamento contratual, se necessário.

#### 8.2.2 Fiscal Técnico:

- a) Elaborar o Plano de Inserção da CONTRATADA.
- b) Elaborar o Plano de Fiscalização da CONTRATADA.
- c) Participar da reunião inicial com a CONTRATADA.
- d) Receber da CONTRATADA os itens especificados na Ordem de Serviço ou suas parcelas.
- e) Emitir o Termo de Recebimento Provisório quando da entrega do objeto resultante de cada Ordem de Serviço.
- f) Realizar a avaliação da qualidade dos serviços realizados, com apoio das Listas de Verificação e de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos, para verificar a existência de não conformidades.
- g) Verificar a manutenção das condições definidas no Modelo de Execução do contrato.
- h) Identificar não conformidades para encaminhamento ao Gestor do Contrato.
- i) Verificar, juntamente com o Fiscal Administrativo, a manutenção das condições classificatórias referentes à pontuação obtida e à habilitação técnica.
- j) Verificar se os quesitos de necessidade, economicidade e oportunidade da contratação continuam sendo satisfeitos.
- k) Encaminhar as demandas de correção à contratada, por delegação do Gestor do Contrato.

#### 8.2.3 Fiscal Administrativo do Contrato:

- a) Elaborar o Plano de Inserção da CONTRATADA.
- b) Elaborar o Plano de Fiscalização da CONTRATADA.
- c) Participar da reunião inicial com a CONTRATADA.
- d) Assinatura do Termo de Recebimento Definitivo.
- e) Avaliar a qualidade dos produtos entregues.
- f) Identificar não conformidades.
- g) Verificar a manutenção das condições definidas.
- h) Verificar, com apoio do Fiscal Técnico, se os quesitos de necessidade, economicidade e oportunidade da contratação continuam sendo satisfeitos.
- i) Verificar a manutenção das condições definidas no Modelo de Gestão do contrato.
- j) Avaliar a aderência aos termos contratuais.
- k) Verificar a manutenção das condições classificatórias.
- l) Verificar a regularidade fiscal, trabalhista e previdenciária da CONTRATADA.

- m) Encaminhar junto com a Nota Fiscal, orientações para a Área Administrativa na aplicação de penalidades quando da Liquidação e Pagamento, caso sejam identificadas irregularidades fiscais, trabalhistas ou previdenciárias CONTRATADA.
- n) Enviar a documentação para liquidação/pagamento.

#### 8.2.4 Preposto da CONTRATADA

- a) Participar da reunião inicial.
- b) Receber as ordens de serviço, os planos de trabalho, as autorizações para emissão de nota fiscal, os termos de recebimento e solicitações do Gestor do Contrato.
- c) Efetuar as correções descritas encaminhadas pelo Gestor do Contrato ou Fiscal Técnico.
- d) Providenciar a emissão de Nota Fiscal para fins de cobrança e recebimento.
- e) Entregar Termos de Ciências assinados pelos novos funcionários, que venham a ser alocados para a execução contratual.
- f) Responder pela fiel execução do contrato.
- g) Representar a contratada, sendo o responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.
- h) Receber e conferir, quanto aos prazos, completude e clareza, todas as solicitações de serviços e ordens de serviço.
- i) Alocar os profissionais necessários à execução das ordens de serviço, observando a qualificação mínima exigida na contratação.
- j) Acompanhar a realização das ordens de serviço e manter informado o fiscal técnico e gestor do contrato, sempre que demandado, quanto à execução dessas.
- k) Preparar os processos de faturamento, respondendo pela CONTRATADA quanto aos possíveis atrasos, às multas, às glosas, aos pedidos de repactuação, aos impostos e a outros elementos do faturamento.
- l) Distribuir as tarefas entre os membros da equipe da CONTRATADA.
- m) Participar, periodicamente, a critério do CONTRATANTE, de reuniões de acompanhamento das atividades referentes às ordens de serviço em execução.
- n) Realizar a gestão, no que cabe à CONTRATADA, dos aspectos administrativos e legais do contrato.

#### 8.2.5 Representante Legal da Contratada

- a) Realizar a assinatura do contrato, em nome da CONTRATADA.
- b) Participar da reunião inicial para a apresentação do preposto indicado pela CONTRATADA.
- c) Entregar o Termo de Compromisso e Termo de Ciência, devidamente assinados.

8.3 A fiscalização do contrato pelo CONTRATANTE será realizada por profissionais do quadro de servidores efetivos do CONTRATANTE sendo que os mesmos deverão possuir formação superior.

8.3.1 Especificamente para a função de Fiscal Técnico, o mesmo deverá ter formação superior em área tecnológica ou pós-graduação nesta mesma área.

- 8.4 A CONTRATADA deverá designar preposto para representá-la junto ao CONTRATANTE, sem que isso implique acréscimo aos preços contratados, o qual deverá promover constantemente a verificação da conformidade dos serviços, além da supervisão e do controle de pessoal alocado na prestação dos serviços, respondendo perante o CONTRATANTE por todos os atos e fatos gerados ou provocados por seus empregados na execução de suas atividades contratuais, cuidando inclusive do controle diário das quantidades de Unidades de Serviço Técnico (UST) demandadas e em execução.
- 8.5 O preposto deverá estar alocado nas instalações do CONTRANTE em dias úteis, 8h por dia, entre 8h00min e 18h00min, respeitado o intervalo para descanso obrigatório. Nos demais horários, fins de semana e feriados em que houver previsão de prestação de serviço, ele deverá estar acessível e disponível.
- 8.6 A designação do preposto deverá acontecer na reunião inicial entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA a ser realizada em até três dias após a publicação do contrato. A CONTRATADA deverá, na reunião, informar ao CONTRATANTE o número de telefone e e-mail de contato do preposto designado.
- 8.7 A CONTRATADA deverá designar formalmente substituto para o preposto em suas ausências e/ou impedimentos. Caberão aos substitutos as mesmas atribuições e responsabilidades do titular.
- 8.8 Sempre que houver a necessidade de substituição do preposto, a CONTRATADA deverá informar o CONTRATANTE sobre o fato. A informação deverá se dar por meio de ofício ou e-mail dirigido ao fiscal administrativo do contrato.
- 8.9 O preposto da CONTRATADA deverá ter experiência comprovada, por meio de carteira de trabalho ou declaração, no acompanhamento de contrato firmado preferencialmente com a Administração Pública.
- 8.10 Em decorrência da complexidade das atividades e da quantidade de profissionais a ser alocada pela CONTRATADA, exige-se comprovação de experiência mínima de 5 (cinco) anos para o preposto que acompanhará a prestação dos serviços, na execução de atividades compatíveis com as especificadas anteriormente. Adicionalmente, deverá possuir no mínimo 2 (duas) das seguintes certificações, válidas e vigentes ao longo de toda a execução contratual (PMP, ITIL e/ou COBIT) e treinamento na área de Licitações e Contratos Administrativos, com carga horária mínima de 24 horas.
- 8.11 O preposto deverá comprovar, ainda, por meio de atestado ou declaração, já ter atuado na Gestão de Contrato com pelo menos 15 (quinze) profissionais prestando serviços simultaneamente.
- 8.12 A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada por meio de instrumentos de controle que permitam o acompanhamento da prestação de serviços. Além da solicitação de serviço, plano de trabalho, ordem de serviço e relatórios de controle estabelecidos, a critério do CONTRATANTE, outros instrumentos, negociados previamente com a CONTRATADA, poderão ser exigidos para melhorar a fiscalização.
- 8.13 O controle dos serviços será automatizado por meio de solução computacional que será disponibilizada pela CONTRATADA.
- 8.14 A base de dados da solução computacional deverá estar disponível para uso pelo CONTRATANTE, atualizada e devidamente documentada.

8.15 A CONTRATADA deverá, sem ônus para o CONTRATANTE, realizar a integração da solução computacional de apoio à execução contratual à ferramenta de ITSM utilizada pelo CONTRATANTE.

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

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

8.18 O CONTRATANTE reserva-se o direito de exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre os serviços.

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

8.20 Em relação aos Indicadores e Níveis de Serviço

8.20.1 A gestão e fiscalização do contrato se dará mediante o estabelecimento e acompanhamento de indicadores de desempenho, disponibilidade e qualidade, que comporão o acordo de níveis de serviço entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA.

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

<b>INDICADOR</b>	<b>In_NC = ÍNDICE DE NÃO CONFORMIDADE</b>
Finalidade	Verificar a qualidade dos serviços entregues, por meio das não conformidades identificadas após encerramento da ordem de serviço.
Periodicidade	No décimo dia útil de cada mês.
Unidade de medida	Percentual.
Como medir	No décimo dia útil de cada mês subsequente ao encerramento da ordem de serviço, considerando todos os subprocessos abrangidos pela OS e que geraram produtos ou serviços durante sua execução.
Limite aceitável	Até 15% de não conformidades por ordem de serviço.
Fórmula	Para cada OS: $In\_NC = (T\_ItNC\_OS / T\_It\_OS) \times 100$ <p>Onde:  T_ItNC_OS = Total de itens não conformes identificados na OS.  T_It_OS = Total de itens na OS.</p>

<b>INDICADOR</b>	<b>In_OSA = ÍNDICE DE ORDENS DE SERVIÇO CONCLUÍDAS COM ATRASO</b>
Finalidade	Verificar se o prazo acordado para a conclusão das ordens de serviço foi cumprido.
Periodicidade	Bimestral (no décimo dia útil de cada bimestre).
Unidade de medida	Percentual.
Como medir	No décimo dia útil de cada bimestre, contabilizando todas as ordens de serviço concluídas no período.



Limite aceitável	Até 5% de atraso na conclusão das ordens de serviço do período.
Fórmula	$In\_OSA = (T\_OSA / T\_OS) \times 100$  Onde: T_OSA = Total de ordens de serviço concluídas com atraso no período. T_OS = Total de ordens de serviço concluídas no período.
Observação	Este indicador se aplica até o limite de 30 (trinta) dias corridos de atraso na entrega dos serviços solicitados na ordem de serviço. A partir do 31º dia corrido, incidirão as penalidades previstas.

8.20.3 Serão exigidos os seguintes Níveis Mínimos de Serviço:

Indicador	Nível mínimo aceitável	Nível máximo esperado	Ocorrência	Redutor no pagamento da fatura
Índice de planos de trabalho entregues com atraso	85% dos planos de trabalho entregues no prazo	100% dos planos de trabalho entregues no prazo	>= 85 e <= 100%	12%
			>= 70% e < 85%	10%
			>= 55% e < 70%	8%
			>= 40% e < 55%	6%
Índice de não conformidade	85% de conformidade dos itens da OS	100% dos itens em conformidade com os padrões de qualidade	>= 85 a <= 100%	12%
			>= 70% e < 85%	10%
			>= 55% e < 70%	8%
			>= 40% e < 55%	6%
Índice de ordens de serviço concluídas com atraso	95% das ordens de serviço concluídas nos prazos acordados.	100% das ordens de serviço concluídas nos prazos acordados.	>= 95 a <= 100%	12%
			>= 70% e < 95%	10%
			>= 55% e < 70%	8%
			>= 40% e < 55%	6%
			>= 6% e < 40%	4%

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

8.20.5 No nível mínimo de serviço está definida a maneira pela qual os produtos serão avaliados e as deduções a serem aplicadas na fatura mensal, quando o serviço prestado não alcançar o nível mínimo aceitável.

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

8.20.7 A partir do 60º (sexagésimo) dia do início da vigência contratual, todo o passivo de problemas evidenciado deverá estar solucionado, cabendo a aplicação do nível mínimo de serviço sobre o passivo não solucionado e cuja responsabilidade seja exclusivamente da CONTRATADA.

8.20.8 O CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, realizar ou comandar a aferição e avaliação dos serviços prestados. Os resultados serão apresentados por meio de relatório de auditoria.

- 8.20.9 Constarão desse relatório, dentre outras informações, os indicadores/metras de níveis de serviço alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais e demais informações relevantes para a gestão contratual.
- 8.20.10 A identificação de inconsistências entre os indicadores apresentados pela CONTRATADA e os indicadores apurados pela auditoria do CONTRATANTE poderão configurar-se em falta grave, para a qual serão aplicadas as sanções administrativas previstas neste termo.
- 8.20.11 A simples aplicação de redutor por descumprimento dos níveis mínimos de serviço não exime a CONTRATADA de outras sanções estabelecidas neste Termo de Referência e no contrato.
- 8.20.12 No caso de aplicação de redutor no faturamento, decorrente do não cumprimento dos níveis mínimos de serviços, a CONTRATADA disporá do prazo de cinco dias úteis, a contar da data do fechamento da avaliação dos indicadores, para apresentar justificativas ao CONTRATANTE, que deverá avaliá-las no prazo de cinco dias úteis.
- 8.20.13 A aceitação ou a recusa das justificativas deverá ser formalizada pelo fiscal administrativo.
- 8.20.14 Sendo aceitas as justificativas ou se elas não forem avaliadas tempestivamente, não haverá a aplicação do redutor.

#### 8.21 Sanções Aplicáveis

- 8.21.1 Salvo na hipótese de caso fortuito ou força maior, com fundamento nos artigos 86 e 87 da Lei Federal nº 8.666/1993 e arts. 80 e 81 da Lei Estadual nº 17.928/2012 a CONTRATADA ficará sujeita, no caso de atraso injustificado assim considerado pela Administração, de inexecução parcial ou de inexecução total da obrigação, às penalidades previstas em Edital que trata deste certame, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal assegurada prévia e ampla defesa.

#### 8.22 Garantia de Execução Contratual

- 8.22.1 Para fiel cumprimento das obrigações assumidas, a CONTRATADA prestará garantia correspondente a 5% (cinco por cento) do valor do contrato.
- 8.22.2 A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá assegurar o pagamento de:
- Prejuízos advindos do não cumprimento do contrato;
  - Multas punitivas aplicadas à licitante contratada;
  - Prejuízos diretos causados ao CONTRATANTE decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
  - 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.
- 8.22.3 A CONTRATADA se obriga a apresentar nova garantia no prazo máximo de 48 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 dias contados da data da notificação ou da assinatura do referido aditamento, mantendo-se o percentual estabelecido no item 8.22.1 deste capítulo.

## 9 ESTIMATIVA DE PREÇO E QUANTITATIVOS

- 9.1 Para definir os Valores Unitário e Anual Estimados, foram utilizadas pesquisas de preços realizadas junto a fornecedores de serviços iguais ao pretendidos nessa contratação e junto aos entes públicos que possuem contratos de serviços de TI.
- 9.2 Para os serviços especificados e descritos neste Termo de Referência, explicitando o conjunto de elementos necessários e suficientes, com nível de precisão adequado para caracterização do bem ou serviço, inclusive com a definição das unidades de medidas a serem adotadas na prestação dos serviços, após consulta e compilação dos dados informados, também foram estabelecidos os quantitativos máximos.
- 9.3 As informações acima descritas se encontram compiladas na seguinte Tabela de Informações, estando ainda detalhadas no APÊNDICE VII – DETALHAMENTO DE VALORES ESTIMADOS:

Lote	Item	Bem/Serviço	Métr.	Qtde.	Valor médio	Valor Máximo Estimado
LOTE 01 – Manutenção Corretiva, Adaptativa e Atividades Periféricas de Sistemas de Informação	01	Serviços de Análise de Sistemas – Plataforma Mainframe	USTe	8.001	R\$ 94,93	R\$ 759.534,93
	02	Serviços de Implementação – Plataforma Mainframe	USTe	4.001	R\$ 181,72	R\$ 727.061,72
	03	Serviços de Análise de Sistemas – Plataforma baixa	USTe	155.145	R\$ 93,17	R\$ 14.454.859,65
	04	Serviços de Implementação – Plataforma baixa	USTe	202.227	R\$ 89,86	R\$ 18.172.118,22
	05	Serviços de Análise de Sistemas – Plataforma Mobile (Android, iOS, Windows)	USTe	24.389	R\$ 91,94	R\$ 2.242.324,66
	06	Serviços de Implementação – Plataforma Mobile (Android, iOS, Windows)	USTe	29.081	R\$ 106,57	R\$ 3.099.162,17
	07	Serviços de Arquitetura de Sistemas de Informação	USTe	57.334	R\$ 102,85	R\$ 5.896.801,90
	08	Serviços de Análise, Implementação e Arquitetura de Datawarehousing e Business Intelligence	USTe	64.010	R\$ 100,84	R\$ 6.454.768,40
	09	Serviços de Gerenciamento de Projetos em Sistemas de Informação	USTe	48.813	R\$ 137,00	R\$ 6.687.381,00
<b>TOTAL LOTE 01:</b>						<b>R\$ 58.494.012,65</b>
LOTE 02 - Manutenção de Infra- estrutura Tecnológica	10	Serviços de Administração de Ambiente Plataforma Mainframe	USTi	4.001	R\$ 125,14	R\$ 500.685,14
	11	Serviços de Administração de Ambiente de Plataforma baixa Windows/Linux	USTi	104.761	R\$ 86,54	R\$ 9.066.016,94
	12	Serviços de Administração de Sistemas de Segurança da Informação	USTi	98.317	R\$ 96,87	R\$ 9.523.967,79
	13	Serviços de Administração de Banco de Dados (ORACLE / POSTGRE / SQLSERVER / MYSQL)	USTi	50.877	R\$ 86,41	R\$ 4.396.281,57
	14	Serviços de Administração de Dados (ORACLE / POSTGRE / SQLSERVER / MYSQL)	USTi	35.628	R\$ 93,43	R\$ 3.328.724,04
	15	Serviços de Apoio e Atendimento a Usuários de Computador e Cabeamento Lógico Estruturado	USTi	180.913	R\$ 42,06	R\$ 7.609.200,78
	16	Serviços Elétricos e de Cabeamento Elétrico Estruturado	USTi	44.428	R\$ 42,63	R\$ 1.893.965,64
	17	Serviços de Gerenciamento de Projetos em Infraestrutura	USTi	29.669	R\$ 105,90	R\$ 3.141.947,10
<b>TOTAL LOTE 02:</b>						<b>R\$ 39.460.789,00</b>
<b>TOTAL DOS LOTES 01 e 02:</b>						<b>R\$ 97.954.801,65</b>

## **10 CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR**

10.1 O critério de seleção de Fornecedor será o de menor preço por lote.

### **10.2 Proposta Técnica / de Preço**

10.2.1 A proposta deverá conter a especificação clara e completa da solução ofertada e prestação dos serviços, obedecida a mesma ordem constante do termo de referência relacionado, sem conter alternativas de preços ou qualquer outra condição que induza o julgamento a ter mais de um resultado.

10.2.2 A proposta de preços deverá vir acompanhada de documentação técnica que contenha a especificação clara e completa dos itens oferecidos, devendo conter o detalhamento de todas as suas características e custos, sob pena de desclassificação.

10.2.3 Prazo de validade da Proposta não deve ser inferior a 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação.

10.2.4 O preço unitário e total, deverão estar de acordo com os preços praticados no mercado, conforme estabelece o art. 43, inciso IV, da Lei nº 8.666/93, em algarismo e por extenso, expresso em moeda corrente nacional (R\$), considerando as especificações constantes no Termo de Referência.

10.2.5 Deverão estar incluídos no preço todos os insumos que o compõe, tais como as despesas com mão de obra, impostos, taxas, frete, seguros e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na prestação dos serviços objeto desta licitação.

10.2.6 A licitante deverá apresentar, juntamente com a proposta de preços, o demonstrativo da composição de preço em Planilha.

10.2.7 Eventuais discrepâncias entre percentuais e valores informados na Planilha e aqueles decorrentes da legislação específica ou convenções coletivas vigentes, quando não corrigidos mediante diligência, implicarão na desclassificação da licitante.

### **10.3 Modelo de Seleção e Critérios de Habilitação**

#### **10.3.1 Caracterização da Solução**

10.3.1.1 A contratação em pauta envolve serviços considerados comuns em Tecnologia da Informação, na área infraestrutura tecnológica, engenharia de software, sustentação e desenvolvimento de sistemas de informação, datawarehousing, business intelligence, portais web, sendo que parte dos serviços será executada nas instalações do CONTRATANTE e outra parte, quando a critério desta, poderá ser executado nas instalações da CONTRATADA, de acordo com as necessidades do CONTRATANTE.

10.3.1.2 Tratam-se de serviços continuados necessários a Administração Pública no desempenho de suas atribuições, cuja interrupção pode comprometer o funcionamento dos sistemas de informação e dos serviços disponibilizados pelo Órgão aos seus usuários e ao cidadão. Pelas suas características, a prestação de serviços deverá se estender a mais de um exercício financeiro.

#### **10.3.2 Tipo de Licitação**

10.3.3 A licitação será do tipo Menor Preço Por Lote para a escolha da proposta mais vantajosa para a Administração. Assim, o julgamento dar-se-á pelo menor valor ofertado, desde que atendidas às exigências do edital.

- 10.3.4 A contratação pelo menor preço por lote, foi adotada por questões de economia de escala e em razão das necessidades técnicas de total compatibilidade integração dos serviços (itens) a serem contratados dentro de um mesmo lote.
- 10.3.5 As condições do objeto licitado foram definidas de maneira clara e objetiva, como forma de garantir que o serviço a ser contratado atenda às necessidades da Administração.
- 10.3.6 Com base nesse conceito, itens como qualidade, rendimento, garantia e prazos de entrega/execução estão previamente definidos no edital, com obrigação da licitante em cumpri-los durante a execução do contrato.
- 10.3.7 Modalidade de Licitação
- 10.3.7.1 Será adotada a modalidade de Pregão Eletrônico, instituída pela Lei 10.520 de 17 de julho de 2002, que institui, no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, nos termos do art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns
- 10.3.7.2 A presente contratação trata-se de serviço comum e continuado, conforme disposto no Art. 1º da Lei nº 10.520/2002, visto que os diversos modelos que auxiliam a disciplina de manutenção de sistemas de informação fornecem elementos padronizados de desempenho e qualidade, amplamente conhecidos e utilizados por fornecedores e consumidores dos serviços de manutenção de sistema. Assim, tendo por base a natureza dos serviços descritos neste instrumento, as demais normas vigentes e que os serviços, independente da complexidade, são comuns, sugere-se a adoção da modalidade Pregão no formato eletrônico.
- 10.3.8 Justificativa para Contratação em Lotes de Itens
- 10.3.8.1 A estratégia de contratação de serviços de TI no Governo de Goiás, coordenados pela SEGPLAN, busca manter o foco nas estratégias, metas e objetivos da Administração Pública Estadual, com as empresas contratadas fornecendo excelência em produtos e serviços de apoio, a fim de permitir a melhoria dos processos, produtos e serviços prestados, em atendimento às necessidades do Estado.
- 10.3.8.2 Desta forma, este Termo de Referência realiza a segmentação por lote de contratação de serviços de TI com base na segregação de sua natureza, buscando segmenta-los de acordo com as ofertas do mercado nacional e garantindo assim, maior número de licitantes, maior disputa entre os competidores, a finalidade e segurança da contratação e a obtenção da proposta mais vantajosa para o Governo de Goiás.
- 10.3.8.3 Assim sendo, o parcelamento por lotes das contratações de serviços de TI é feito conforme assuntos abaixo relacionadas, atribuindo à cada lote a possibilidade de contratação de distintos fornecedores:
- LOTE 01 – Manutenção Corretiva/Adaptativa e Atividades Periféricas em Sistemas de Informação.
  - LOTE 02 – Manutenção, instalação e sustentação em Infraestrutura Tecnológica.
- 10.3.8.4 Essa estratégia de divisão dos serviços encontra-se assentada em critérios técnicos, de caráter objetivo e integrativo, voltados à especificidade tecnológica dos serviços a serem contratados, aos requisitos de capacitação dos competidores, ao atendimento da legislação em vigor e orientações dos órgãos fiscalizadores, com relação à segmentação dos serviços, provendo maior disputa e propostas mais vantajosas para a CONTRATANTE.
- 10.3.8.5 Com relação ao objeto deste Termo de Referência, a premissa foi considerar que os serviços de manutenção corretiva e atividades periféricas dos sistemas de informação configuram-se como uma única solução de TI e, por isso atribuir a apenas um contrato as atividades e responsabilidades. Da

mesma maneira, tal entendimento se faz acerca da manutenção em Infraestrutura Tecnológica, responsável pela sustentação e funcionamento adequado de todo o ambiente computacional.

- 10.3.8.6 O objetivo da divisão em apenas dois lotes de acordo com áreas tecnológicas, é evitar o fatiamento excessivo dos processos e conseqüente dificuldade de atribuir aos responsáveis possíveis falhas nesse, podendo um fornecedor alegar que o problema é da esfera do outro e vice-versa.
- 10.3.8.7 Ademais, o parcelamento do objeto de acordo com a Lei deve ser feito em tantas parcelas quantas se comprovarem técnica e economicamente viáveis. Nota-se que não é tecnicamente viável fazer várias licitações com o mesmo contexto, pois além de possivelmente acarretar conflito entre os fornecedores, diferença na qualidade dos serviços, dificuldades na gestão dos contratos, estar-se-ia acabando com a economia de escala, o que tornaria a opção, também, economicamente desvantajosa.
- 10.3.8.8 A decisão de realizar ou não o parcelamento passa necessariamente pela análise dos prejuízos que podem advir da pulverização excessiva da execução de um determinado objeto pelas mais diversas pessoas, seja sob o ponto de vista da gestão ou sob o ponto de vista da perda de economia de escala.
- 10.3.8.9 Na forma do art. 23, §1º, da Lei nº 8.666/93, deve a Administração buscar o parcelamento do objeto, com vistas a melhor aproveitar os recursos do mercado e, sobretudo, ampliar a competitividade do certame. Todavia, essa orientação exige que o parcelamento somente seja efetuado na medida que não resultar em perda de economia de escala. Ressalta-se que a licitação é procedimento administrativo que visa, entre outros aspectos, a que a Administração contrate da forma mais vantajosa possível. Logo, é razoável que o excessivo parcelamento ou aglutinação venha a ocasionar perda de economia de escala e, por via de conseqüência, maiores custos para a Administração.
- 10.3.8.10 O parcelamento das contratações de serviços de TI por parte da SEGPLAN foi realizado em conformidade com o poder discricionário da Administração Pública, que lhe dá a prerrogativa de fazê-lo até o limite da coerência, da viabilidade técnica e da capacidade interna de gestão.

#### 10.3.9 Opção pelo Sistema de Registro de Preços

- 10.3.9.1 A Ata de Registro de Preços seguirá o regulamento previsto no Decreto nº 7.892, de 23 de Janeiro de 2013.
- 10.3.9.2 A opção pelo Sistema de Registro de Preços justifica-se pela forma de aquisição dos serviços com entregas parceladas, dimensionadas em unidades de medida e executadas em regime de tarefa. Justifica-se também pela impossibilidade de se definir previamente o quantitativo de serviço a ser demandado, já que as futuras necessidades dos usuários de sistemas não podem ser identificadas antecipadamente em sua plenitude. Isso se deve ao fato de que, no período de vigência da futura contratação, novas evoluções tecnológicas podem advir de novas necessidades das áreas de negócio alterando de forma significativa o planejamento estratégico, conseqüentemente, a demanda e o volume de serviços a serem realizados.
- 10.3.9.3 Essas razões justificam plenamente a opção pelo Sistema de Registro de Preços, e se enquadram ao disposto nos incisos II e IV (transcritos abaixo) do art. 3º do Decreto nº 7.892, de 23/01/2013, que regulamenta o Sistema de Registro de Preços:
- “I - quando, pelas características do bem ou serviço, houver necessidade de contratações frequentes;
  - II - quando for conveniente a aquisição de bens com previsão de entregas parceladas ou contratação de serviços remunerados por unidade de medida ou em regime de tarefa;
  - III - quando for conveniente a aquisição de bens ou a contratação de serviços para atendimento a mais de um órgão ou entidade, ou a programas de governo; ou

IV - quando, pela natureza do objeto, não for possível definir previamente o quantitativo a ser demandado pela Administração.”

#### 10.3.10 Critérios Técnicos de Habilitação

10.3.10.1 Para permitir uma melhor seleção das empresas e evitar que empresas sem a qualificação necessária interfiram no processo, as licitantes deverão apresentar Atestado de Capacidade Técnica, emitido, obrigatoriamente, por pessoa jurídica de direito público ou privado, para a comprovação da execução de objeto pertinente e compatível ao deste Termo de Referência.

10.3.10.2 O(s) atestado(s) deve(m) comprovar que a empresa licitante executou, de maneira satisfatória, no mínimo os serviços relacionados, por um tempo não inferior à 12 (doze) meses dentro do mesmo contrato de prestação de serviço.

10.3.10.3 Todos os atestados apresentados na documentação de habilitação deverão estar obrigatoriamente acompanhados de cópias dos respectivos contratos e aditivos, visto que poderão ser objeto de diligência a critério do órgão CONTRATANTE, para a verificação da autenticidade de seu conteúdo. Se forem encontradas divergências entre o especificado no atestado(s) de capacidade e o apurado em eventual diligência, além da desclassificação no presente processo licitatório, a Licitante ficará sujeita às penalidades cabíveis.

10.3.10.4 Os quantitativos solicitados objetivam minimamente zelar pela qualidade e complexidade dos serviços a serem prestados - considerando capacidade operativa e gerencial das licitantes e de potencial comprometimento acerca da qualidade ou finalidade almejada na execução do objeto.

10.3.10.5 Para qualificação técnica no Lote 01:

- a) Apresentar Certificado válido que comprove CMMi Nível 3 ou superior, vigente, contemplando mínimo de 50% de pessoas incluídas, 50% de projetos incluídos, ou MPS-BR Nível C ou superior contemplando todos os processos de nível C incluídos 100%.
- b) Certificação/Declaração de que a possui parceria oficial com a Oracle Partner Network (OPN) com nível Gold ou superior;
- c) Certificação/Declaração de que a possui parceria oficial com a Microsoft Partner Network com nível Silver ou superior, contemplando as competências Application Development, Datacenter e Data Platform;
- d) Atestado(s) de Capacidade Técnica, fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado comprovando experiência na prestação de serviços de na área de desenvolvimento e manutenção de software equivalentes para todos os itens especificados nos respectivos Lotes deste Termo de Referência, com volume de serviço prestado igual ou superior a 100.000 USTe (ou horas trabalhadas) em período ininterrupto de doze meses, utilizando processos de desenvolvimento e manutenção de sistemas de acordo com modelos de melhores práticas de mercado, tais como o CMMI ou MPS-BR, de acordo também com o modelo PMBOK para as partes do processo que se referirem a gerenciamento de projetos.
- e) Será aceito o somatório de atestados de capacidade técnica para comprovação do(s) volume(s).

- f) O(s) atestado(s) deverá(ão) conter as seguintes informações:
- a. Para cada PROCESSO abaixo, a LICITANTE deverá demonstrar, que foram produzidas as evidências, os artefatos e os produtos de trabalho comprobatórios de que as PRÁTICAS ESPECÍFICAS foram efetivamente utilizadas na execução dos serviços. A comprovação poderá ser feita por meio de anexação das evidências e dos artefatos ao(s) atestado(s) apresentado(s). Caso a LICITANTE não possa, por quaisquer motivos que sejam, anexar aos atestados a documentação comprobatória, o CONTRATANTE realizará diligência para proceder a avaliação do teor da documentação apresentada:
    - i. Área de ENGENHARIA DE SOFTWARE
      - 1. Processo de DESENVOLVIMENTO DE REQUISITOS
      - 2. Processo de GESTÃO DE REQUISITOS
      - 3. Processo de INTEGRAÇÃO DE PRODUTO
      - 4. Processo de SOLUÇÃO TÉCNICA
      - 5. Processo de VALIDAÇÃO
      - 6. Processo de VERIFICAÇÃO
    - ii. Área de GESTÃO DE PROJETO
      - 1. Processo de GESTÃO INTEGRADA DE PROJETO
      - 2. Processo de MONITORAMENTO E CONTROLE DE PROJETO
      - 3. Processo de PLANEJAMENTO DE PROJETO
      - 4. Processo de GESTÃO DE RISCOS
    - iii. Área de GESTÃO DE PROCESSO
      - 1. Processo de DEFINIÇÃO DOS PROCESSOS DA ORGANIZAÇÃO
      - 2. Processo de FOCO NOS PROCESSOS DA ORGANIZAÇÃO
      - 3. Processo de TREINAMENTO NA ORGANIZAÇÃO
    - iv. Área de SUPORTE e INFRAESTRUTURA
      - 1. Processo de GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO
      - 2. Processo de MEDIÇÃO E ANÁLISE
      - 3. Processo de GARANTIA DE QUALIDADE DE PROCESSO E PRODUTO
  - b. Relação clara e inequívoca das TECNOLOGIAS abaixo relacionados, comprovando que os mesmos foram utilizados na execução dos serviços por parte da empresa licitante:
    - i. Linguagens de Programação: Java; .NET; PHP; ASP, Visual Basic, Oracle PL/SQL; COBOL;
    - ii. Linguagens de Front-End: HTML; XML; CSS; XHTML; Javascript
    - iii. Frameworks: Hibernate; JSF;
    - iv. Banco de Dados: Oracle, SQL Server, MySQL e PostgreSQL, considerando ainda o suporte técnico especializado em Administração de Dados.
- g) O requisito sobre utilização de processos de desenvolvimento e manutenção de sistemas, visam comprovar, por meio de evidências, que a licitante utiliza processos de produção de software em conformidade com os modelos de melhores práticas de mercado, tais como CMMI ou MPS-Br.



10.3.10.6 Para qualificação técnica no Lote 02:

- a) Certificação/Declaração de que possui parceria oficial com a Oracle Partner Network (OPN) com nível Gold ou superior;
- b) Certificação/Declaração de que possui parceria oficial com a Microsoft Partner Network com nível Silver ou superior, contemplando as competências Application Development, Datacenter e Data Platform;
- c) Atestado(s) fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando execução ou que está executando, de maneira satisfatória, a manutenção, sustentação de infraestrutura tecnológica, com volume de serviço prestado igual ou superior a 100.000 USTi ou horas trabalhadas (quando somados), nas seguintes condições:
  - a. Pelo menos 1 (um) atestado com a utilização do sistema operacional Mainframe IBM – Z/OS, 1 (um) atestado com a utilização do sistema operacional Windows Server e 1 (um) atestado com utilização de pelo menos um sistema operacional dentre os seguintes:
    - i. Solaris
    - ii. Linux Red Hat
  - b. Pelo menos 1 (um) atestado que comprove experiência em administração de banco de dados ORACLE, contemplando as atividades de projeto de banco de dados, instalação, implementação, configuração, implantação de políticas e rotinas de segurança, elaboração de documentação, monitoração, tuning, auditoria de dados, backup/restore com tecnologia baseada em agentes, instalação e manutenção de ferramentas de integração de banco de dados entre diferentes plataformas, e pelo menos 1 (um) atestado das atividades aqui descritas e voltadas para a utilização de pelo menos 02 (dois) SGBD, dentre os seguintes:
    - i. PostgreSQL
    - ii. MySQL
    - iii. SQL Server
  - c. Pelo menos 1 (um) atestado com utilização de Servidor de Aplicação JBoss, 1 (um) atestado com utilização de Servidor de Aplicação WebLogic e 1 (um) atestado com uso de pelo menos 03 (três) software de infraestrutura para desenvolvimento entre os seguintes:
    - i. IIS
    - ii. OAS (IAS)
    - iii. TomCat
    - iv. Servidor Apache
    - v. Web services
    - vi. Websphere MQ
    - vii. JPA / Hibernate
    - viii. Portlets

- d. Pelo menos 1 (um) atestado que comprove experiência na prestação de serviço de suporte técnico (remoto ou presencial) na prestação de serviço de suporte e configuração em sistemas operacionais Windows e Linux, bem como dos programas de automação: Microsoft Office ou Libre Office; em plataforma de mensageria e colaboração MS-Exchange com MS-Outlook; em plataforma de mensageria e colaboração baseada em software livre; experiência em parametrização, customização e configuração em sistemas corporativos em ambiente contendo no mínimo 3.500 (três mil e quinhentos) usuários;
  - e. Pelo menos 1 (um) atestado que comprove experiência em gerência de redes corporativas, contemplando suporte, integração, operação, administração, implantação de projetos lógicos, físicos e de infraestrutura de redes de comunicação, análise de performance de hardware, software e aplicativos de rede, integração entre plataformas, monitoração e documentação do ambiente de rede corporativo.
  - f. Pelo menos 1 (um) atestado que comprove experiência em implementação, configuração, implantação, gerenciamento e suporte técnico em soluções de firewall, mantendo alta disponibilidade. E experiência em administração e suporte de segurança de rede, antivírus e filtro de conteúdo.
- d) Será aceito o somatório de atestados de capacidade técnica para comprovação do(s) volume(s) exigido(s).

10.3.10.7 Para qualificação econômico-financeira, para quaisquer lotes:

- a) balanço patrimonial e demais demonstrações contábeis do último exercício social, exigíveis e apresentados na forma da lei, extraídos do Livro Diário, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, que comprovem a boa situação financeira da empresa, mediante os seguintes critérios:

a.1) LG - Liquidez Geral, LC - Liquidez Corrente e SG - Solvência Geral superiores a 1 (um), sendo os índices obtidos a partir das seguintes fórmulas:

$$\text{LG - Liquidez Geral} = \frac{(\text{Ativo Circulante} + \text{Ativo Realizável a Longo Prazo})}{(\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante})}$$

$$\text{LC - Liquidez Corrente} = \frac{(\text{Ativo Circulante})}{(\text{Passivo Circulante})}$$

$$\text{SG - Solvência Geral} = \frac{(\text{Ativo Circulante} + \text{Ativo Não Circulante})}{(\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante})}$$

a.2) Capital Circulante Líquido – CCL ou Capital de Giro (Ativo Circulante – Passivo Circulante) no valor mínimo de 16,66% (dezesesseis inteiros e sessenta e seis centésimos por cento) do valor global anual da proposta para a contratação, tendo por base o balanço patrimonial e as demonstrações contábeis do último exercício social.

- b) Patrimônio Líquido mínimo de 10% (dez por cento) do valor global anual da proposta inicial, devendo a comprovação ser feita através do balanço exigido na alínea “a” deste subitem, admitindo-se a sua atualização até o mês que anteceder a abertura desta licitação, por meio de índices oficiais, quando encerrado há mais de 03 (três) meses da data da apresentação da proposta.
- c) Declaração que contenha relação de compromissos assumidos, demonstrando que 1/12 (um doze avos) do valor total dos contratos firmados com a administração pública e/ou com a iniciativa privada, vigentes na data prevista para apresentação da proposta, não é superior a 100% (cem por cento) do patrimônio líquido, podendo este ser atualizado na forma do subitem b);
- c.1) com o objetivo de demonstrar a veracidade das informações prestadas na sub condição anterior, a licitante classificada, provisoriamente, em primeiro lugar, deverá apresentar a Demonstração de Resultado do Exercício (DRE) referente ao último exercício social.
- c.2) caso seja detectada divergência no valor total dos contratos firmados na declaração de que trata o subitem c, de 10% (para mais ou para menos) em relação à receita bruta discriminada na Demonstração de Resultado do Exercício (DRE), a licitante deverá apresentar os devidos esclarecimentos juntamente com a documentação referente à QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA – Art. 31 da Lei nº 8.666/1993.
- d) A documentação constante no SICAF poderá ser considerada para fins de comprovação da documentação exigida na alínea “a” (balanço patrimonial) e “c.1” (Demonstração de Resultado do Exercício – DRE).

10.3.10.8 Em todos os Lotes, será exigido o Termo de Vistoria Técnica, fornecido pela CONTRATANTE, comprovando que a licitante vistoriou as áreas da contratante envolvidas na prestação dos serviços:

- a) A vistoria poderá ser realizada por um responsável técnico credenciado da licitante, acompanhada por um profissional designado pela CONTRATANTE, impreterivelmente até 3 dias úteis anteriores à data prevista para a realização da abertura da licitação, em data previamente marcada.
- b) Ao término da vistoria será emitido, em 02 (duas) vias, o Termo de Vistoria. O documento deverá ser assinado pela equipe técnica da CONTRATANTE, e ser entregue juntamente com a documentação de habilitação.
- c) A licitante que optar pela não realização da Vistoria Técnica deverá entregar, juntamente com a documentação da habilitação técnica, Declaração de Dispensa de Vistoria assinada pela CONTRATANTE.

10.3.10.9 Em todos os Lotes, os Atestados dos Licitantes deverão observar os seguintes requisitos de conteúdo, forma e validade:

- a) Ser emitidos em papel timbrado do emitente;
- b) Os documentos em cópia deverão estar autenticados;
- c) Conter o nome, cargo ou função, dados de identificação (CPF e identidade), telefone e e-mail de contato do(s) seu(s) emissor(es), possibilitando que a CONTRATANTE realize, a seu critério, diligência comprobatória do teor declarado;
- d) Conter a descrição geral dos serviços prestados;

- e) Conter expressamente que o serviço que foi ou está sendo executado a contento;
- f) Conter a data de início da prestação dos serviços;
- g) Conter a data de término da prestação dos serviços (em caso de contrato em vigor, indicar a data prevista e a etapa em que se encontra o projeto);

10.3.10.10 Serão aceitas apenas comprovações de experiência das licitantes em serviços realizados no Brasil.

10.3.10.11 Para todos os itens acima, a comprovação será feita através do(s) atestado(s) e dos respectivos contratos. A critério exclusivo da CONTRATANTE, poderá ser realizada diligência, antes da assinatura do contrato, para aferir as informações prestadas.

10.3.10.12 O volume de serviços especificado nos requisitos é plenamente factível e necessário para aferição do desempenho da licitante, e indispensável para medir o grau de compatibilidade das propostas técnicas ao interesse público e enquadradas dentro da mais estrita legalidade.

10.3.10.13 O requisito de qualificação técnica para comprovação de experiência em prestação de serviços compatível com o objeto da contratação, leva em consideração as especificidades do ambiente tecnológico utilizados no Governo de Goiás (sistemas operacionais, linguagens de programação, frameworks, bancos de dados, ferramentas de apoio, etc.), as responsabilidades da CONTRATANTE e da CONTRATADA, o nível de criticidade e complexidade dos serviços a serem executados, o desempenho esperado da CONTRATADA e, também, a utilização dos modelos de melhores práticas de mercado. Assim, busca-se contratar empresa que tenha:

- a) Experiência na realização das atividades associadas ao objeto desta contratação.
- b) Preocupação com a constante atualização tecnológica na prestação de seus serviços.
- c) Prestação de serviços utilizando profissionais com os devidos conhecimentos e especialidades.
- d) Domínio das Melhores Práticas de Gerenciamento e Controle utilizadas no mercado.
- e) O volume de serviços especificado no requisito é plenamente factível e necessário para aferição do desempenho da licitante, indispensável para medir o grau de compatibilidade das propostas técnicas ao interesse público e enquadradas dentro da mais estrita legalidade, pois representa metade do volume previsto para a contratação.

#### 10.3.11 Critérios de Aceitabilidade de Preços

10.3.11.1 Caso a LICITANTE classificada provisoriamente em primeiro lugar apresente preço inferior a 70% (setenta por cento) do preço estimado pelo CONTRATANTE no somatório total de itens para o respectivo lote licitado, essa terá que demonstrar a exequibilidade de seus preços, apresentando a seguinte documentação complementar:

- a) Para o Lote 01: contrato(s) medido(s) por USTE ou equivalente, ou Postos de Trabalho e regido(s) por níveis de serviço, com pelo menos um ano de vigência, executado(s) nas dependências do tomador dos serviços, acompanhado(s) de notas fiscais e declaração do tomador dos serviços que comprovem a execução satisfatória de serviços similares aos previstos neste Termo de Referência, com preço unitário igual ou inferior ao ofertado pela LICITANTE, considerando a equivalência de preços.

- b) Para o Lote 02: contrato(s) medido(s) por USTi ou equivalente, ou Postos de Trabalho e regido(s) por níveis de serviço, com pelo menos um ano de vigência, executado(s) nas dependências do tomador dos serviços, acompanhado(s) de notas fiscais e declaração do tomador dos serviços que comprovem a execução satisfatória de serviços similares aos previstos neste Termo de Referência, com preço unitário igual ou inferior ao ofertado pela LICITANTE, considerando a equivalência de preços.
- c) Na inexistência de contrato comprobatório, a LICITANTE poderá utilizar-se de outro meio para demonstrar e comprovar a CONTRATADA a exequibilidade do preço proposto.
- d) Registros ou evidências que comprovem que a LICITANTE presta ou prestou serviços utilizando processo(s) de desenvolvimento de software (para o Lote 01) e manutenção de infraestrutura (para o Lote 02) que atenda aos níveis mínimos de desempenho e qualidade do objeto licitado, com base em normas técnicas, padrões e modelos de referência, usuais no mercado e aderentes aos os níveis de maturidade CMMi-Dev 2 ou MPS.Br nível F.

10.3.11.2 O CONTRATANTE se reserva no direito de realizar diligências objetivando comprovar toda veracidade das informações prestadas pela LICITANTE. Caso fique caracterizada atitude inidônea da LICITANTE, essa estará sujeita às penalidades previstas em Lei.

10.3.11.3 Após análise das informações, caso fique caracterizada a inexecuibilidade do preço proposto, considerando os padrões de qualidade definidos pelo CONTRATANTE, a LICITANTE será desclassificada e será então convocada a próxima LICITANTE, respeitada a ordem de classificação do prego.

10.3.11.4 O objetivos das exigências acima descritas é evitar a impossibilidade da prestação dos serviços, gerando prejuízo direto à CONTRATANTE e ao erário público.

#### 10.3.12 Participação de Consórcio

10.3.12.1 Poderão participar deste PREGÃO as empresas, isoladas ou em CONSÓRCIO, que atenderem a todas as exigências, inclusive quanto à documentação, constantes deste edital e seus apêndices.

10.3.12.2 Será permitida a participação de consórcio composto por, no máximo, 04 (quatro) empresas e deverá ser designada uma empresa líder, a qual será responsável por toda comunicação com o CONTRATANTE.

10.3.12.3 As empresas CONSORCIADAS ficam impedidas de participarem desta licitação em mais de um consórcio ou isoladamente.

10.3.12.4 As empresas consorciadas serão solidariamente responsáveis pelas obrigações do CONSÓRCIO nas fases de licitação e durante a vigência do contrato.

10.3.12.5 Será admitida a participação de empresas controladoras, coligadas ou subsidiárias entre si, desde que se apresentem CONSORCIADAS.

10.3.12.6 É vedada à participação de empresa cujo dirigente participe, como acionista, de outra empresa, do mesmo ramo, também concorrente nesta licitação, exceto se estiverem CONSORCIADAS.

## 11 DISPOSIÇÕES GERAIS

11.1 Integram este Termo de Referência, para todos os fins e efeitos, os seguintes apêndices:

- a) APÊNDICE I – CATÁLOGO DE SERVIÇOS
- b) APÊNDICE II – PERFIS PROFISSIONAIS
- c) APÊNDICE III – AMBIENTE COMPUTACIONAL E TECNOLOGIAS ADOTADAS PELO GOVERNO DE GOIÁS
- d) APÊNDICE IV – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS
- e) APÊNDICE V – CATÁLOGO DE PRODUTOS
- f) APÊNDICE VI – RELAÇÃO DE ÓRGÃOS PARTÍCIPES
- g) APÊNDICE VII – DETALHAMENTO DE VALORES ESTIMADOS

Goiânia, 03 de Fevereiro de 2017

---

IDUARDO DONIZET GOMES JUNIOR  
Gerente de Governo Eletrônico

---

MARCOS ANTONIO PEREIRA DE SOUSA  
Gerente de Infraestrutura Técnica

---

PAULO HENRIQUE BORGES DE MELO  
Gerente de Projetos e Sistemas

---

YURI FERNANDO RODRIGUES NASCIMENTO  
Gerente de Serviços e Atendimento

**TERMO DE REFERÊNCIA**

**- APÊNDICES -**

## APÊNDICE I – CATÁLOGO DE SERVIÇOS

### 1 Apresentação

- 1.1 Este catálogo de serviços visa estabelecer e caracterizar os serviços comumente realizados nos setores de Tecnologia da Administração Estadual a serem remunerados em Unidades de Serviço Técnico em Engenharia de Software – USTe e Unidades de Serviço Técnico em Infraestrutura Técnica - USTi.

### 2 Atividades de Engenharia de Software e Atividades Periféricas

- 2.1 Atividades de Suporte de Sustentação de Software - Correspondem às atividades de suporte especializado aos usuários, realizado pela equipe técnica de sustentação de software. Também incluem as atividades periféricas do processo de desenvolvimento, mas totalmente integradas à manutenção de sistemas, como, por exemplo, a administração de ferramentas de desenvolvimento.
- 2.2 Atividades de Teste de Software - Correspondem às atividades de planejamento, especificação, execução e registro dos resultados de testes de software. Na execução dessas atividades, poderão ser demandados os seguintes tipos de teste:
- a) Teste de Unidade: focaliza o esforço de verificação na menor unidade de projeto do software – componente, método, função ou procedimento de software.
  - b) Teste de Integração: técnica sistemática para construir a arquitetura do software enquanto, ao mesmo tempo, conduz testes para descobrir erros associados às interfaces partindo de componentes testados no nível de unidade. Deverão ser utilizados testes de integração descendentes e ascendentes.
  - c) Teste de Caixa Preta: conduzidos na interface do software para assegurar a execução dos requisitos definidos.
  - d) Teste de Caixa Branca: garante que todos os caminhos independentes de um módulo tenham sido executados pelo menos uma vez, assim como suas decisões lógicas em seus lados verdadeiros e falsos, os ciclos nos seus limites e dentro de seus intervalos operacionais e exercitam as estruturas de dados internas para garantir sua viabilidade.
  - e) Teste de Regressão: cada vez que um módulo ou funcionalidade é adicionado ou alterado, o software se modifica. Assim, após qualquer modificação o sistema deverá passar pela reexecução de todos os módulos e funcionalidades relacionados à mudança efetuada – garantindo assim, o funcionamento pleno de todos os componentes integrados.
  - f) Teste de Estresse: submete as unidades e integrações do sistema à avaliação do desempenho funcional e não funcional exigido.
  - g) Teste Alfa: conduzido no ambiente de homologação com os usuários finais.
  - h) Teste de Sistema: executar o sistema sob o ponto de vista do seu usuário final, varrendo as funcionalidades em busca de falhas em relação aos objetivos a que se destina, conforme especificação. A construção e execução dos casos de testes, com o detalhamento dos testes a serem realizados, poderão ser objeto de ordens de serviço específicas ou poderão estar inseridos nas ordens de serviço de sustentação de sistemas. Poderá ser demandada a construção de



processos de testes automatizados, de modo a permitir a comparação dos resultados esperados com os resultados obtidos. O processo poderá prever, ainda, a configuração das pré-condições de teste, execução de funções de controle e emissão de relatório de testes.

- 2.3 Atividades de Gestão e Administração de Dados - Correspondem às atividades relacionadas à modelagem de dados, suporte especializado aos usuários, realizado pela equipe técnica de sustentação de software. Também incluem as atividades periféricas do processo de desenvolvimento, mas totalmente integradas à manutenção de sistemas, como, por exemplo, a administração de ferramentas de desenvolvimento.
- 2.4 Atividades de Datawarehouse e Business Intelligence - Atividades relativas à manutenção e sustentação de soluções de Business Intelligence e Datawarehouse, as quais incluem desde a fase de elaboração dos requisitos, regras, indicadores, design, mapas ETL, especificação e construção da camada OLAP, até a implantação e sustentação da solução.
- 2.5 Atividades de Modelagem e Automação de Processos - Corresponde às atividades de desenho de processos, nas abordagens AS-IS e TO-BE, análise de processos, levantamento de atributos e regras de negócio para subsidiar a automatização do processo e automatização de processos propriamente ditas.
- 2.6 Atividades de Análise de Sistemas – Corresponde à identificação de necessidades para elaboração do modelo conceitual do sistema, se estendendo pelo estudo de viabilidade técnica e levantamento de requisitos que atendam ao negócio.
- 2.7 Atividades de Implementação - Atividades relativas à construção, manutenção e sustentação de sistemas de informação, incluindo a gestão da ferramenta de CMS, construção de estruturas e modelos de conteúdo e desenvolvimento de portais.
- 2.8 Atividades de integração - Atividades de realização de integração da Solução de TI com sistemas externos e legados, respeitando normas e padrões de integração ou regras definidas entre as partes interessadas; realização de manutenção adaptativa quando da necessidade de adição de novas funcionalidades visando adequação do sistema a novas realidades, implementação de novos serviços, criação de procedimentos e controles, estudo de viabilidade e desempenho, ajustamento de processos e de serviços, realinhamento de atividades e serviços para modelos de práticas adotadas, automatização de atividades; consultoria de inteligência para gestão estratégica, coleta dos dados organizacionais, análise de dados amostrados e cruzamento de informações referentes ao negócio; levantamento de informações como metodologia, arquitetura de dados e do ambiente e de indicadores do negócio.
- 2.9 Atividades de Manutenção Corretiva - correspondem àquelas de correção de problemas sob demanda.
  - a) Sob a ótica de pagamento, serão abertas ordens de serviço com estimativa de incidentes de manutenção corretiva e, à medida que as demandas vão sendo atendidas, elas são inseridas no faturamento seguinte.
  - b) As atividades de Manutenção Corretiva envolvem a manutenção do código-fonte e a atualização da documentação que se fizer necessária.

- c) Para o caso de mais de um chamado aberto para o mesmo problema, somente o atendimento do primeiro chamado será remunerado.
- d) Os serviços de manutenções corretivas têm prazo de garantia de 06 (seis) meses, não devendo ser remunerados, durante este período, os chamados referentes a um mesmo problema já solucionado, exceto no caso de se tratar de outra causa raiz.
- e) Assim, também as manutenções corretivas geradas em razão de manutenções anteriores realizadas pela CONTRATADA, não serão remuneradas.

2.10 Atividades de Gerenciamento de Projetos - contempla serviços de apoio à definição, melhoria e institucionalização de metodologias de gestão de projetos, assim como ao acompanhamento do portfólio, dos programas e dos projetos desenvolvidos. Consiste também na extração de relatórios gerenciais para o acompanhamento dos projetos e implementação de novas soluções.

2.11 Capacitação de Usuários - Envolve atividades relacionadas ao treinamento e capacitação de usuários no utilização dos sistemas de informação da instituição, como a elaboração de programa e material didático, produção de conteúdo, elaboração de vídeos de treinamento e realização de treinamento nas instalações da CONTRATANTE ou em local que esta indicar.

### **3 Atividades de Implantação e Sustentação de Infraestrutura Tecnológica**

3.1 Atividades de Análise de Suporte de Redes e Segurança da Informação - serviços de análise de suporte, para administração de rede de computadores e segurança e integridade das informações, envolvendo: serviços de análise de suporte, para administração de sistemas operacionais Unix, AIX, Linux, Windows e serviços de diretório, inclusive LDAP e Microsoft Active Directory, administração de sistemas operacionais em equipamentos de grande porte, administração de firewall, roteadores, com vistas a evoluir e manter a continuidade dos serviços de infraestrutura em operação dentro de parâmetros estabelecidos pela CONTRATANTE, considerando o alinhamento com as necessidades de negócio e estratégias de TI.

3.2 Atividades de Análise de Suporte em Banco de Dados - serviços de análise de suporte, para administração de banco de dados, Oracle, SQLServer, MySQL, Postgre, DB2 e ADABAS, provendo rotinas operacionais e de apoio (backup, restore, tuning, segurança de dados, dentre outras).

3.3 Atividades de Suporte Técnico em Computador – serviços de procedimentos operacionais, apoio na configuração de perfis de usuários e controle de acesso à rede de comunicação de dados e na utilização de recursos de informática, estações de trabalho, software básico, aplicativos, sistemas internos, atendimento de usuários, abertura de chamados técnicos, instalação e manutenção de rede lógica de dados.

- 3.4 Atividades de Instalação, Manutenção e Suporte à rede elétrica estruturada – serviços de procedimentos operacionais de apoio à atendimento de usuários, abertura de chamados técnicos direcionados ao serviço, instalação e manutenção de rede elétrica estruturada de baixa voltagem, bem como seus ativos.
- 3.5 Atividades por Solicitação de Serviços - Os serviços que estiverem no escopo do objeto contratado, mas que poderão não aparecer relacionados no Catálogo de Serviços, poderão ser demandados à CONTRATADA por meio de solicitação de serviço e atendidos mediante ordem de serviço derivada de um plano de trabalho apresentado pela CONTRATADA e aprovado pelo CONTRATANTE.

#### **4 Engenharia Reversa de Software**

- 4.1 Caso seja demandada atividade de engenharia reversa de software, para fins de definição da quantidade de USTe a ser paga à CONTRATADA, serão aplicados os mesmos critérios de construção das etapas previstas baseadas em metodologia de manutenção evolutiva.

#### **5 Estimativa de UST**

- 5.1 A estimativa de tempo em que o profissional da empresa CONTRATADA participará de reuniões necessárias para a realização dos serviços previstos neste catálogo será considerada na estimativa de tempo total para a realização das tarefas, logo, incluído na quantidade de UST remunerada à CONTRATADA para a entrega do produto previsto.

#### **6 Observações gerais**

- 6.1 Os sistemas desenvolvidos ou adquiridos anteriores ou ao longo da execução do contrato pela CONTRATANTE poderão ter os serviços de sua sustentação incluídos a seu critério. Nesta situação, a CONTRATADA terá o prazo de 30 (trinta) dias para se habilitar na sustentação do novo sistema.
- 6.2 Na primeira realização de um conjunto de atividades não descritas neste catálogo de serviços e demandadas por meio de solicitação de serviços, o plano de trabalho apresentado pela CONTRATADA e aprovado pelo CONTRATANTE deverá ser rigorosamente acompanhado pelo CONTRATANTE e detalhado pela CONTRATADA de forma que sirva de referência para a incorporação dessas atividades ao catálogo. Nas solicitações de serviços posteriores e de produtos similares, as atividades incorporadas neste catálogo deverão ser consideradas.
- 6.3 A lista de atividades descritas neste Catálogo de Serviço não é exaustiva. As atividades demandadas por meio de solicitação de serviço e que não constam do catálogo de serviço deverão passar a compô-lo, à medida que forem sendo executadas e dimensionadas.

## APÊNDICE II – PERFIS PROFISSIONAIS

### 1 Perfis técnicos desejados para o desempenho de serviços relacionados à Manutenção Corretiva/Adaptativa e Atividades Periféricas de Sistemas de Informação (Lote 01)

- 1.1 **Analista de Sistemas – Plataforma Mainframe:** promoverá serviços de análise de sistemas a ser desempenhado em ambiente de grande porte (mainframe IBM com sistema operacional ZOS). Experiência em análise de sistemas de 03 (três) anos, antecedido de no mínimo 03 (três) anos de experiência em programação neste mesmo ambiente, formação superior concluída, com experiência comprovada por atestado e/ou treinamento certificado de JCL, EASYTRIEVE, NATURAL e COBOL.
- 1.2 **Programador – Plataforma Mainframe:** promoverá serviços de construção de código fonte em NATURAL e COBOL em ambiente de grande porte (mainframe IBM com sistema operacional ZOS). Experiência em codificação de sistemas de no mínimo 02 (dois) anos em ambiente de grande porte (mainframe IBM com sistema operacional ZOS), formação superior concluída com experiência comprovada de JCL, EASYTRIEVE, NATURAL e COBOL.
- 1.3 **Analista de Sistemas – Plataforma baixa:** Nível Superior completo em Área Tecnológica; ou Curso Superior completo em qualquer área e Pós-graduação na área Tecnologia da Informação (carga-horária mínima de 360 horas). Capacitação em Análise/Projeto Orientado a Objetos; e Teste/Qualidade de Software. Experiência mínima de 05 anos como Analista de Sistemas. Conhecimentos em Sistemas Operacionais Windows, Linux e MacOS; Inglês Técnico; Banco de Dados; Metodologias UP (PROCESSO UNIFICADO) e UML, ferramentas e técnicas de desenvolvimento e manutenção de sistemas; Modelagem de dados; Modelagem de processos; Modelo relacional; Modelagem orientada a objetos; Linguagem SQL; Ferramentas de engenharia de software assistida por computador (CASE); e Teste unitário/integrado de software.
- 1.4 **Programador – Plataforma baixa:** Nível Superior completo em Área Tecnológica; ou Curso Superior completo em qualquer área e Pós-graduação na área Tecnologia da Informação (carga-horária mínima de 360 horas). Capacitação em Programação em Linguagem de programação (JSP, ASP, HTML, Java, VB, ASP, .NET, Delphi), PL/SQL, Script/VB Script, XML, JBOSS Seam, Struts, Hibernate. Experiência mínima de 04 anos como Programador. Conhecimentos em Sistemas Operacionais Windows, Linux e MacOS; Inglês Técnico; Desenvolvimento ou Manutenção de Aplicações WEB; Banco de Dados; Metodologias UP (PROCESSO UNIFICADO) e UML, ferramentas e técnicas de desenvolvimento e manutenção de sistemas; Modelagem de dados; Modelo relacional; Programação orientada a objetos; Ferramenta de BPM JBPM; TomCat; XML, .NET; Linguagem de Programação Java, ou .NET, ou PHP, ou ASP, ou Visual Basic, ou Delphi; Linguagem SQL; Ferramentas de engenharia de software assistida por computador (CASE); Teste unitário/integrado de software; Ferramenta de versionamento de programas, Frameworks para desenvolvimento e manutenção de aplicações.
- 1.5 **Analista de Sistemas – Plataforma Mobile (Android, iOS, Windows):** Nível Superior completo em Área Tecnológica; ou Curso Superior completo em qualquer área e Pós-graduação na área Tecnologia da Informação (carga-horária mínima de 360 horas). Conhecimentos e experiência mínima de 03 anos no desenvolvimento de aplicações nativas iOS e Android. Conhecimentos intermediários de HTML, CSS, JavaScript, jQuery ou C#; Conhecimentos em Sistemas Operacionais Windows, Linux e MacOS; Inglês

Técnico; Banco de Dados; Metodologias UP (PROCESSO UNIFICADO) e UML, ferramentas e técnicas de desenvolvimento e manutenção de sistemas; Modelagem de dados; Modelagem de processos; Modelo relacional; Modelagem orientada a objetos; Linguagem SQL; Ferramentas de engenharia de software assistida por computador (CASE); e Teste unitário/integrado de software.

- 1.6 Programador – Plataforma Mobile (Android, iOS, Windows):** Nível Superior completo em Área Tecnológica; ou Curso Superior completo em qualquer área e Pós-graduação na área Tecnologia da Informação (carga-horária mínima de 360 horas). Experiência mínima de 03 anos como desenvolvedor de sistemas para plataformas móveis. Experiência com desenvolvimento Mobile, iOS, Android e linguagens Objective-C, Swift, JAVA ou C#; Conhecimento avançado em alguma linguagem de programação: Javascript (Node.JS), PHP, Go, Java, Ruby ou Python. Conhecimentos em ferramentas X-Code, Android Studio, Visual Studio, Xamarim; Conhecimentos em Sistemas Operacionais Windows, Linux e MacOS; Inglês Técnico; Desenvolvimento ou Manutenção de Aplicações WEB; Banco de Dados; Metodologias UP (PROCESSO UNIFICADO) e UML, ferramentas e técnicas de desenvolvimento e manutenção de sistemas; Modelagem de dados; Modelo relacional; Linguagem SQL; Ferramentas de engenharia de software assistida por computador (CASE); Teste unitário/integrado de software; Ferramenta de versionamento de programas.
- 1.7 Arquiteto de Sistemas de Informação:** Nível Superior completo em Área Tecnológica. Capacitação em programação JSP/ASP/HTML/Java Script/VB Script, Java, XML, JBOSS Seam, Struts, Hibernate. Experiência mínima de 05 anos na área arquitetura de software. Conhecimentos em Sistemas Operacionais Windows, Linux e MacOS; Inglês Técnico; Desenvolvimento ou Manutenção de Aplicações WEB; Banco de Dados; Metodologias UP (PROCESSO UNIFICADO) e UML, ferramentas e técnicas de desenvolvimento e manutenção de sistemas; Modelagem de dados; Modelagem de processos; Modelo relacional; Programação orientada a objetos; Linguagem de Programação JAVA; IDE Java Jdeveloper e Eclipse; Ferramenta de BPM; TomCat; XML, .NET; Linguagem SQL; Ferramentas de engenharia de software assistida por computador (CASE); Teste unitário/integrado de software; Ferramenta de versionamento de programas; Frameworks para desenvolvimento e manutenção de aplicações.
- 1.8 Técnico p/ Análise, Implementação e Arquitetura de Datawarehousing e Business Intelligence:** Nível Superior completo em Área Tecnológica; ou Curso Superior completo em qualquer área e Pós-graduação na área Tecnologia da Informação (carga-horária mínima de 360 horas). Capacitação em Modelagem de Dados; Análise/Projeto Orientado a Objetos; Teste/Qualidade de Software; Extração, Transformação e Carga de dados (ETL); Online Analytical Processing (OLAP). Experiência mínima de 03 anos em Business Intelligence; ou mínimo de 04 anos como Analista de Sistemas; ou mínimo de 06 anos em atividades de desenvolvimento, manutenção e/ou sustentação de sistemas. Conhecimentos em Sistemas Operacionais Windows, Linux e MacOS; Inglês Técnico; Projetos de implantação e manutenção de Datamarts e Datawarehouse, utilizando sistema gerenciador de banco de dados Oracle; UML, ferramentas e técnicas de Business Intelligence; Modelagem de processos; Modelagem relacional; Modelagem Multidimensional; Modelagem orientada a objetos; Linguagem SQL; PLSQL; Técnicas de Banco de Dados para manipulação de grande volume de dados (uso de índices, particionamento, paralelismo, etc; Teste unitário/integrado de software.
- 1.9 Gerente de Projetos em Sistemas da Informação:** Nível Superior completo em Área Tecnológica; ou Curso Superior completo em qualquer área e Pós-graduação na área Tecnologia da Informação (carga-horária

mínima de 360 horas). Capacitação em Princípios que regem a Gerência de Projetos (PMBok). Carga-horária mínima de 40 horas. Experiência comprovada de no mínimo 5 anos em gerenciamento de projetos relacionados ao processo de manutenção de sistemas e ter gerenciado pelo menos três projetos de manutenção ou desenvolvimento de sistemas com mais de 500 pontos de função. Conhecimentos em Sistemas Operacionais Windows, Linux e MacOS; Inglês Técnico; conhecimento dos princípios que regem os modelos de maturidade em desenvolvimento e manutenção de software (RUP, MPS.BR, CMMI-DEV, ISO/NBR 15504); conhecimento dos princípios que regem a Gerência de Projetos (PMBok)

## **2 Perfis técnicos desejados para o desempenho de serviços relacionados à Manutenção de Infraestrutura Tecnológica (Lote 02)**

- 2.1 **Analista de Suporte – Plataforma Mainframe:** conhecimentos em configuração de roteadores e protocolo de roteamento, criação de ACL em roteadores e protocolo TCP/IP e UDP e conhecimento avançado de suporte de sistemas operacionais em equipamentos IBM de grande porte com sistema operacional MVS/ZOS e monitor de teleprocessamento COMPLETE/TSO
- 2.2 **Técnico p/ Administração de Ambiente de Plataforma Baixa Windows/Linux:** promoverá serviços de análise de suporte para administração de rede de computadores e segurança e integridade das informações, envolvendo: serviços de análise de suporte, para administração de sistemas operacionais Unix, SUN Solaris, AIX, Linux, Windows e serviços de diretório, inclusive LDAP e Microsoft Active Directory, administração de sistemas operacionais. Nível de formação superior completo na área de tecnologia da informação, experiência comprovada por atestado e/ou treinamento certificado de no mínimo 5 (cinco) anos em análise de suporte de rede de computadores, com conhecimento comprovado de redes Linux e Windows Server.
- 2.3 **Técnico p/ Administração de Sistemas de Segurança da Informação:** promoverá análise e implementação de políticas de segurança, testes de penetração, scan de vulnerabilidades de servidores e serviços, implementação e configuração de firewalls, análise de ataques, liberações de regras de firewall/nat, Backup de servidores, restauração e rotinas de backup, homologação de servidores, políticas de acesso a sites, Instalação e configuração de antivírus, vpn. Nível de formação superior concluída na área de tecnologia da informação, experiência comprovada por atestado e/ou treinamento certificado de no mínimo 5 (cinco) anos em análise de suporte de rede de computadores, com conhecimento comprovado de redes Linux e Windows Server, BigIP, configuração de roteadores e protocolo de roteamento, criação de ACL em roteadores e protocolo TCP/IP e UDP e conhecimento avançado de serviços de firewall, páginas WEB, Proxy e para segurança e integridade de informações;
- 2.4 **Técnico p/ Administração de Banco de Dados (ORACLE / POSTGRESQL / SQLSERVER / MYSQL):** Nível Superior completo em Área Tecnológica; ou Curso Superior completo em qualquer área e Pós-graduação na área Tecnologia da Informação (carga-horária mínima de 360 horas). Capacitação em Administração de Banco de Dados. Experiência mínima de 04 anos em administração de banco de dados. Conhecimento em Sistemas Operacionais Windows, Linux e MacOS; Inglês Técnico; Desenvolvimento e manutenção de sistemas; Metodologias UP (PROCESSO UNIFICADO); UML; ferramentas e técnicas de Modelagem de dados; Modelagem relacional; Modelagem multidimensional; Modelagem orientada a objetos; Linguagem SQL; PL/SQL; Modelagem de processos; Sustentação em ambientes de alta disponibilidade.

- 2.5 **Técnico p/ Administração de Dados (ORACLE / POSTGRESQL / SQLSERVER / MYSQL):** Nível Superior completo em Área Tecnológica; ou Curso Superior completo em qualquer área e Pós-graduação na área Tecnologia da Informação (carga-horária mínima de 360 horas). Capacitação em Modelagem de Dados. Experiência mínima de 04 anos em administração de dados ou banco de dados. Conhecimento em Sistemas Operacionais Windows, Linux e MacOS; Inglês Técnico; Desenvolvimento e manutenção de sistemas; Metodologias UP (PROCESSO UNIFICADO); UML; ferramentas e técnicas de Modelagem de dados; Modelagem relacional; Modelagem multidimensional; Modelagem orientada a objetos; Linguagem SQL; PLSQL; Modelagem de processos.
- 2.6 **Técnico p/ Serviços de Apoio e Atendimento a Usuários de Computador e Cabeamento Lógico Estruturado:** Nível de Formação Ensino Médio completo; Capacitação em Suporte Técnico comprovada. Experiência em suporte técnico em hardware e software, questões relativas a serviços, produtos, relacionamento com clientes, prestar manutenção em redes de computadores, manutenção de software básico e de apoio como sistemas operacionais, configurar e atualizar programas de anti-Vírus e anti-Spywares, realizar manutenção de rotinas de cópias de segurança, instalar e manter os diversos Sistemas Operacionais, configurar as contas de correio eletrônico, interligação de redes através de VPNs ou outros recursos.
- 2.7 **Técnico p/ Serviços Elétricos e de Cabeamento Elétrico Estruturado:** Ensino médio completo, comprovado com certificado. Curso de Eletricista e Comandos Elétricos ou similar (mínimo de 200 horas), comprovados com certificado. Curso NR-10 (Básico e SEP), comprovados com certificado; Curso NR-35, comprovado com certificado. Experiência mínima de 03 anos em comandos elétricos, instalações elétricas prediais, manutenção preventiva em sistemas elétricos, operação e manobra de instalações de Baixa e Média Tensão, operação de NO-BREAK (UPS); Atuação em Datacenter.
- 2.8 **Técnico p/ Serviços de Gerenciamento de Projetos em Infraestrutura:** Nível Superior completo em Área Tecnológica; ou Curso Superior completo em qualquer área e Pós-graduação na área Tecnologia da Informação (carga-horária mínima de 360 horas). Capacitação em Princípios que regem a Gerência de Projetos (PMBok). Carga-horária mínima de 40 horas. Experiência comprovada de no mínimo 5 anos em gerenciamento de projetos relacionados ao processo de manutenção de sistemas e ter gerenciado pelo menos três projetos de manutenção ou desenvolvimento de sistemas com mais de 500 pontos de função. Conhecimentos em Sistemas Operacionais Windows, Linux e MacOS; Inglês Técnico; conhecimento dos princípios sobre arquitetura de rede, sistemas operacionais, sistemas gerenciadores de banco de dados, sistemas de segurança e datacenters; conhecimento dos princípios que regem a Gerência de Projetos (PMBok)

## **APÊNDICE III – AMBIENTE COMPUTACIONAL E TECNOLOGIAS ADOTADAS PELO GOVERNO DE GOIÁS**

### **1 Apresentação**

- 1.1 Neste apêndice são apresentadas as tecnologias, plataformas, frameworks, linguagens de programação e ferramentas atualmente existentes no ambiente computacional da CONTRATANTE.
- 1.2 O ambiente computacional da CONTRATANTE poderá sofrer modificação durante a execução contratual. Caso ocorram mudanças nesse ambiente, a CONTRATADA terá o prazo máximo de 30 (trinta) dias para capacitar sua equipe ao novo ambiente.

### **2 Plataformas, Tecnologias, Frameworks, Linguagens e Ferramentas**

#### **2.1 PLATAFORMA ALTA**

- 2.1.1 Hardware/Sistema Operacional: Mainframe IBM Z890/Z890 com Sistema Operacional Z/OSe (versão 1.6 e 1.8)
- 2.1.2 Banco de Dados: ADABAS
- 2.1.3 Linguagens: Assembler, Cobol, NATURAL, JCL e Easytrieve

#### **2.2 PLATAFORMA RISC / POWER**

- 2.2.1 Hardware/Sistema Operacional: Sun E450 com Sistema Operacional Sun Solaris 10.0; Sun V880/V890 com SO Sun Solaris 9.0, 10.0 e Sun Cluster POWER com AIX ou Linux Red Há
- 2.2.2 Banco de Dados: Oracle ou ADABAS;
- 2.2.3 Linguagens: JAVA, JAVA Script, PHP, NATURAL, C, C++
- 2.2.4 Ferramenta de datawarehouse/business intelligence: BO e Oracle BI (OBIEE)

#### **2.3 PLATAFORMA x86 (Intel/AMD)**

- 2.3.1 Hardware/Sistema Operacional Maquinas Intel / AMD com: Linux Red Hat, CentOS, Free BSD, Windows NT 4, Windows 2000, Windows 2003 Server, Windows 2008 Server, Windows XP Professional, Windows Vista, Windows 7, Windows 10, SO Sun Solaris;
- 2.3.2 Banco de Dados: Oracle, MySQL, SQL Server, PostgreSQL, ADABAS, Bancos de Dados não relacionais.
- 2.3.3 Linguagens: JAVA (J2EE), FLASH, FLEX, PHP, .NET, XML, Java Script, HTML, ASP, NATURAL, Visual Basic, Delphi, C, C++ e NATURAL;
- 2.3.4 Soluções para indexação: Apache Solr e similares;
- 2.3.5 Soluções para clusterização e bigdata : Apache Spark e similares;
- 2.3.6 Ferramentas de apoio ao processo de desenvolvimento: Eclipse, Oracle designer, Enterprise Architect, CVS (Concurrent Versions System), SVN, MS Visual Studio, Git, Jenkins;
- 2.3.7 Ferramenta de datawarehouse/business intelligence: BO e Oracle BI (OBIEE)
- 2.3.8 Servidores de aplicação: IIS, JBOSS, OAS (IAS), Oracle Weblogic;
- 2.3.9 Virtualização: VMWare, ESX, VSphere Client, Solaris Zoning/Container, HyperV.



## 2.4 PLATAFORMA MOBILE

- 2.4.1 Sistemas Operacionais: iOS, Android ou Windows;
- 2.4.2 Banco de Dados: SGBD Relacionais, SGDB não relacionais
- 2.4.3 Linguagens: Objective-C, Swift, JAVA ou C#;
- 2.4.4 Ferramentas de apoio ao processo de desenvolvimento: X-Code, Android Studio, Visual Studio, Xamarin;

## APÊNDICE IV – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS

### 1 Requisitos do Negócio

- 1.1 Os requisitos para a contratação dos serviços foram definidos de acordo com as melhores práticas atualmente adotadas pelo mercado, com foco em atingir os resultados almejados pelo Governo do Estado de Goiás.
- 1.2 Os serviços objeto desta contratação serão divididos em 02 (dois) lotes de negociação, cada um adjudicados à uma única empresa ou consórcio pelo menor preço por lote, e executados utilizando-se as métricas de Unidades de Serviço Técnico em Engenharia de Software – USTe para o Lote 01 e Unidades de Serviço Técnico em Infraestrutura Tecnológica – USTi para o Lote 02.
- 1.3 Os serviços de manutenção corretiva/adaptativa de software, bem como as atividades periféricas ao processo de manutenção de sistemas, tais como: gestão de configuração, modelagem de negócios voltada a automação, Business Intelligence, sustentação a sistemas e Treinamento, serão mensurados e remunerados utilizando-se a métrica Unidade de Serviço Técnico em Engenharia de Software (USTe); os serviços de manutenção, implementação e sustentação do ambiente de Infraestrutura Tecnológica, tais como gestão e configuração de ativos de rede e segurança, servidores de rede, administração de banco de dados, gestão e manutenção da rede elétrica estruturada, atendimento e suporte de microcomputadores de usuários, manutenção do ambiente mainframe, dentre outras atividades já especificadas neste Termo de Referência, serão mensurados e remunerados utilizando-se a métrica Unidade de Serviço Técnico em Infraestrutura Tecnológica (USTi).
- 1.4 Métrica USTe – Unidade de Serviço Técnico em Engenharia de Software
  - 1.4.1 A métrica USTe será utilizada para o dimensionamento dos serviços de manutenção corretiva/adaptativa e também para todas as atividades periféricas ao processo de manutenção de sistemas, tais como: gestão de configuração, modelagem de negócios voltada a automação, Business Intelligence, Sustentação a Sistemas e Treinamento, que serão mensurados e remunerados utilizando-se a métrica Unidade de Serviço Técnico em Engenharia de Software (USTe).
  - 1.4.2 Para os serviços demandados em USTe será utilizado o Catálogo de Serviços do CONTRATANTE (Vide Apêndice I deste Termo de Referência), que contém o detalhamento e definições das atividades a serem executadas.
  - 1.4.3 O quantitativo de USTe para execução das tarefas demandadas deverá levar em consideração o prazo estimado com base no grau de complexidade da tarefa/produto.
  - 1.4.4 O esforço de horas para executar o serviço também considerará a série histórica do CONTRATANTE, fundamentada na sua experiência.

## 1.5 Métrica USTi – Unidade de Serviço Técnico em Infraestrutura Tecnológica

- 1.5.1 A métrica USTi será utilizada para o dimensionamento dos serviços de implementação, configuração manutenção e sustentação em ambiente de Infraestrutura Tecnológica, tais como: gestão e configuração de ativos de rede e segurança, servidores de rede, administração de banco de dados, gestão e manutenção da rede elétrica estruturada, atendimento e suporte de microcomputadores de usuários, manutenção do ambiente mainframe, dentre outras atividades.
- 1.5.2 Para os serviços demandados em USTi será utilizado o Catálogo de Serviços do CONTRATANTE (Vide Apêndice I deste Termo de Referência), que contém o detalhamento e definições das atividades a serem executadas.
- 1.5.3 O quantitativo de USTi para execução das tarefas demandadas deverá levar em consideração o prazo estimado com base no grau de complexidade da tarefa/produto.
- 1.5.4 O esforço de horas para executar o serviço também considerará a série histórica do CONTRATANTE, fundamentada na sua experiência.

## 1.6 Inclusão / Readequação de Serviços ao Catálogo

- 1.6.1 Durante os primeiros 90 (noventa) dias do início da execução contratual, o catálogo de serviços poderá ser revisto a qualquer tempo a pedido da CONTRATADA ou do CONTRATANTE, para o saneamento de inconformidades observadas referentes a perfil profissional, detalhamento de atividade, tempo de execução, descrição de produtos ou inclusão de novos itens inerentes ao objeto da contratação, devendo os ajustes constarem de uma nova versão do catálogo de serviços a ser anexada aos autos do processo.
  - 1.6.2 Os ajustes serão avaliados pelo CONTRATANTE em conjunto com a CONTRATADA e haverá negociação, em que as partes apresentarão suas considerações, fundamentando-se nos aspectos para a classificação dos produtos/artefatos quanto ao grau de complexidade, na justa remuneração dos serviços e no interesse público.
  - 1.6.3 Após o período inicial de 90 (noventa) dias de alinhamento entre CONTRATANTE e CONTRATADA, as mudanças eventualmente necessárias ao catálogo de serviços serão realizadas por meio de apostilamento ao contrato.
  - 1.6.4 Todas as demandas seguirão fluxo de atendimento automatizado, com total controle e gestão por meio da solução computacional de apoio à execução contratual, que deverá ser disponibilizada pela CONTRATADA, devidamente customizado para o CONTRATANTE.
- 1.7 Os produtos a serem entregues estarão descritos nas ordens de serviço a serem demandados à CONTRATADA.
- 1.8 Para fins de realização de um batimento prévio com as informações da fiscalização do contrato e redução de uma possível incidência de erros de avaliação de desempenho e conseqüentemente de faturamento, a CONTRATADA deverá fornecer, sem ônus adicional ao CONTRATANTE, além dos produtos previstos nas ordens de serviços, os seguinte relatórios e quadros, extraídos da solução computacional de apoio à execução contratual:

- 1.8.1 Relatório Consolidado de Ordens de Serviço abertas, com recebimento definitivo ou recusadas – Relatório mensal com a relação de todas as ordens de serviços abertas ou concluídas no período, com recebimento definitivo ou recusadas. O relatório deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:
- a) Identificação da ordem de serviço;
  - b) Identificação da unidade requisitante;
  - c) Data de recebimento da ordem de serviço pela CONTRATADA;
  - d) Data de início da execução;
  - e) Período de execução esperado e realizado;
  - f) Data de recebimento definitivo ou de recusa dos serviços pelo CONTRATANTE;
  - g) Quantidade total UST (conforme o Lote) estimada e executada.
- 1.8.2 Relatório Detalhado de Ordem de Serviço – Relatório mensal detalhado, por ordem de serviço, dos produtos gerados, das atividades realizadas, dos prazos previstos e realizados, bem como dos indicadores de avaliação utilizados pelo CONTRATANTE com os respectivos resultados obtidos.
- 1.8.3 Quadro Consolidado com o Andamento das Ordens de Serviço – Quadro com informações sobre as ordens de serviços em andamento apontando a situação (não iniciada, iniciada, em homologação, bloqueada, etc.) consolidada e eventuais riscos relevantes de cada uma das ordens de serviço. Esse relatório poderá ser requerido quinzenal ou semanalmente, de acordo com a demanda dos fiscais do contrato.
- 1.8.4 Quadro Consolidado sobre as Ordens de Serviço Encerradas – Quadro com as ordens de serviço encerradas em um determinado período, apontando o volume de ordens de serviço atendidas ou canceladas em determinado período, bem como o detalhamento sobre aceites, devoluções, atrasos e justificativas.
- 1.8.5 Quadro de Medição dos Indicadores de Serviço – Quadro com o resultado dos indicadores de serviços, contemplando o cálculo das variáveis que compõem o indicador, resultado, faixa de enquadramento e valor da redução sobre o valor da fatura, caso a meta do indicador não seja atingida.
- 1.9 Os relatórios e quadros deverão ser entregues juntamente com o faturamento a ser encaminhado pela CONTRATADA
- 1.10 Os campos que comporão a estrutura dos relatórios e quadros poderão ser revistos e, havendo necessidade, alterados pelo CONTRATANTE a seu critério.

## **2 Requisitos Legais**

- 2.1 A contratação dos serviços objeto do Termo de Referência, deverá observar a seguinte legislação e normatização aplicáveis:
- a) Decreto-lei N.º 5.452, de 1º de Maio de 1943, que define a Consolidação das Lei do Trabalho;
  - b) Súmula nº 269 do TCU que estabelece que nas contratações para a prestação de serviços de Tecnologia da Informação, a remuneração deve estar vinculada a resultados ou ao atendimento de níveis mínimos de serviço;
  - c) Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE;

- d) Medida Provisória No 2.200-2, de 24 de Agosto de 2001, que institui a Infraestrutura de Chaves Públicas – ICP-Brasil.

### **3 Requisitos Temporais**

- 3.1 Os prazos para a execução dos serviços e entrega dos produtos estarão estabelecidos nas ordens de serviço poderão ser acordados entre CONTRATADA e CONTRATANTE, conforme critérios de criticidade, prioridade e complexidade.
- 3.2 O CONTRATANTE poderá optar por um processo de desenvolvimento incremental, priorizando funcionalidades em cada iteração de acordo com as necessidades da SEGPLAN.
- 3.3 Os prazos máximos de entrega poderão sofrer ajustes, à critério do CONTRATANTE e em comum acordo com a CONTRATADA, conforme a avaliação da base histórica dos serviços realizados durante a execução da contratual

### **4 Modificações na Metodologia de Trabalho**

- 4.1 A CONTRATANTE poderá promover mudanças no processo de manutenção já utilizado, com o objetivo de aperfeiçoá-lo ou atender a requisitos Governamentais ou determinações dos Órgãos de Controle.
- 4.2 Em caso de mudanças no processo de manutenção, a CONTRATADA terá um prazo de 30 (trinta) dias, após notificada formalmente, para adequar seus procedimentos ao novo processo.

### **5 Formação, Experiência Profissional da Equipe Necessária à Execução dos Serviços**

- 5.1 Os requisitos exigidos para cada perfil devem-se à complexidade dos sistemas críticos da CONTRATANTE que serão mantidos pela CONTRATADA. Serão mantidos sistemas corporativos de grande volume de linhas código, elevado nível técnico e arquiteturas avançadas, que exigirão alta capacitação da equipe técnica da CONTRATADA para a prestação dos serviços.
- 5.2 Eventualmente, poderão ser demandados perfis aos quais não há relação de atividades previstas no Catálogo de Serviços. Quando necessário, esses terão suas atividades demandadas por meio de Ordem de Serviço (OS).
- 5.3 Alguns perfis profissionais possuem mais de um grupo de requisitos obrigatórios, de forma a classificá-los em uma especialidade. Na abertura da ordem de serviço, o CONTRATANTE poderá, caso necessário, estabelecer em qual grupo de requisitos o profissional deverá se enquadrar para a execução das atividades da referida OS.

### **6 Requisitos Tecnológicos**

- 6.1 A CONTRATADA executará os serviços sobre o ambiente tecnológico do CONTRATANTE, utilizando os padrões, tecnologias, plataformas, linguagens e frameworks por este definidos.
- 6.2 O ambiente computacional atual do CONTRATANTE é apresentado no Apêndice III deste Termo de Referência.
- 6.3 Este ambiente computacional poderá sofrer modificações ao longo da execução contratual.

- 6.4 Em caso de modificação no ambiente computacional da CONTRATANTE, que venha a afetar diretamente os serviços prestados pela CONTRATADA, a mesma terá um prazo máximo de 30 (trinta) dias, para adequar seus procedimentos operacionais e realizar o treinamento da equipe envolvida para a prestação de serviços sobre o novo ambiente.

## **7 Garantia dos Serviços**

- 7.1 A CONTRATADA garantirá por 6 (seis) meses os serviços prestados, contados da data do recebimento definitivo do serviço. O término do contrato não cessará a garantia do serviço.
- 7.2 Durante o prazo de garantia do serviço, a CONTRATADA deverá manter canal de comunicação por telefone, e-mail ou sistema.
- 7.3 As demandas de serviços em garantia serão realizadas por meio de ordem de serviço, na qual deverão constar os prazos de início e de término do atendimento.
- 7.4 Os prazos estimados para início e término do atendimento não deverão ser superiores a 24 e 48 horas úteis, respectivamente, considerando-se como úteis os horários de expediente do CONTRATANTE.
- 7.5 Caso a CONTRATADA entenda necessária, em um serviço específico, a prorrogação dos prazos definidos, deverá justificar-se tecnicamente por meio de relatório formal.
- 7.6 Caso o CONTRATANTE não aceite as argumentações, não haverá prorrogação no prazo definido previamente.
- 7.7 A não observância do prazo para correção de defeito implica execução das penalidades cabíveis estabelecidas em contrato.
- 7.8 As correções deverão ser documentadas e encaminhadas ao CONTRATANTE.
- 7.9 A documentação de sistema e de projeto também estará coberta pela garantia.
- 7.10 Dentro do período de garantia, a correção de erros nos serviços entregues pela CONTRATADA deverá ser efetuada sem qualquer ônus para o CONTRATANTE, seja financeiro ou de atraso na prestação de outros serviços, desde que, comprovadamente, os erros não tenham se dado em razão das especificações feitas pelo CONTRATANTE.
- 7.11 A correção de erros introduzidos por manutenções anteriormente realizadas pela CONTRATADA que estejam dentro do prazo de garantia, será efetuada pela CONTRATADA sem ônus para o CONTRATANTE.
- 7.12 A garantia do produto é estabelecida considerando a última versão entregue.
- 7.13 Durante todo o período de execução dos serviços, a CONTRATADA é obrigada a manter, em base histórica, os dados sobre a execução de serviços em garantia.

## **8 Confidencialidade e Segurança da Informação**

- 8.1 A CONTRATADA compromete-se a manter em caráter confidencial, mesmo após eventual rescisão do contrato, todas as informações relativas a:
- Política de segurança adotada pelo CONTRATANTE e configurações de hardware e software decorrentes;
  - Processo de instalação, configuração e customização de produtos, ferramentas e equipamentos;
  - Quaisquer dados dos quais a CONTRATADA venha a ter conhecimento em decorrência da presente contratação.

- 8.2 A CONTRATADA se compromete a guardar inteiro sigilo dos serviços contratados e dos dados processados, bem como de todas e quaisquer metodologias, processos, políticas, programas e sistemas desenvolvidos, incluindo sua documentação, reconhecendo serem esses de propriedade e uso exclusivo do CONTRATANTE, sendo vedada a sua cessão, locação ou transferência a terceiros, a qualquer título.
- 8.3 Os profissionais alocados nas dependências do CONTRATANTE para a prestação de serviços não poderão ter filiação partidária.
- 8.4 A CONTRATADA deverá assinar o Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e os profissionais da CONTRATADA alocados na prestação de serviços deverão assinar Termo de Ciência. A CONTRATADA deverá manter os referidos termos assinados e disponíveis para apresentação ao CONTRATANTE, sempre que solicitado.
- 8.5 A CONTRATADA compromete-se a não veicular publicidade acerca dos serviços contratados, sem prévia autorização, por escrito, do CONTRATANTE.

## **9 Solução Computacional de Apoio à Execução Contratual**

- 9.1 Todos os serviços serão demandados por meio de sistema de apoio à execução contratual, que deverá ser disponibilizado pela CONTRATADA.
- 9.2 Este sistema deverá estar acessível aos usuários do CONTRATANTE envolvidos na execução e gestão dos serviços contratados, sendo de responsabilidade da contratada o dimensionamento da quantidade de licenças concorrentes necessárias.
- 9.3 Todas as demandas deverão ser registradas e controladas pelo sistema de apoio à gestão do contrato fornecido pela CONTRATADA, com concessão plena de acesso à CONTRATANTE, para efeito de registro de informações, acompanhamento das providências em andamento e do tempo decorrido desde a abertura de chamados, geração de relatórios, além de fiscalização da execução do contrato, não obstante à possibilidade de realização de procedimentos de auditoria por parte da CONTRATANTE ou por terceiros indicados por ela.
- 9.4 Os requisitos mínimos obrigatórios do sistema de apoio à execução contratual são os seguintes:
- 9.4.1 Características gerais:
- a) Possuir interface integralmente web e compatível com os navegadores Firefox, Chrome e Internet Explorer;
  - b) Possuir compatibilidade integral com um dos SGBDs: Oracle, PostgreSQL, MS SQL Server ou MySQL;
  - c) Disponibilizar web services ou outro tipo de tecnologia que permita a integração com a ferramenta de ITSM do CONTRATANTE.

9.4.2 Segurança:

- a) Permitir a criação de usuários e perfis de acesso;
  - b) Permitir a vinculação de perfis de acesso a funcionalidades do sistema; e
  - c) Permitir a vinculação de usuários a perfis de acesso.
- 9.4.3 Cadastros:
- a) Permitir o cadastro de Solicitações de Serviços, Planos de Trabalho e Ordens de Serviço;
  - b) Permitir o cadastro de centros de custo;
  - c) Permitir o cadastro e associação de produtos entregáveis para os serviços;
  - d) Permitir o cadastro de unidades organizacionais e a sua associação a usuários;
- 9.4.4 Workflow:
- a) Possuir workflow customizável para a implementação do modelo de gestão de contrato, contemplando etapas para aprovação e assinatura de Ordem de Serviço e Termo de Aceite Definitivo via sistema.
- 9.4.5 Alertas:
- a) Gerar alertas automáticos, configuráveis, indicando abertura, tramitação e finalização de serviços via e-mail.
- 9.4.6 Instrumentos de Execução do Contrato
- a) Permitir o controle e acompanhamento dos serviços demandados;
  - b) Permitir o registro das métricas de UST para a execução dos serviços; e
  - c) Possibilitar o registro e customização do catálogo de serviços.
- 9.4.7 Demandas de Serviços
- a) Permitir o acompanhamento de todos os serviços abertos e fechados por usuário, unidade organizacional, projeto e tipo;
  - b) Possibilitar o registro do período e dos recursos necessários à execução dos serviços (Cronograma);
  - c) Realizar o cálculo dos custos relativos aos serviços; e
  - d) Permitir o registro das métricas estimadas e detalhadas para mensuração dos custos dos serviços.
- 9.4.8 Ordem de Serviço e Termo de Aceite
- a) Permitir a geração das Ordens de Serviço;
  - b) Permitir a geração de Termos de Aceite vinculados aos serviços executados;
  - c) Permitir a adaptação dos templates das Ordens de Serviço e Termos de Aceite, conforme a necessidade da CONTRATANTE; e
  - d) Realizar o fechamento de Ordens de Serviço.
- 9.4.9 Relatórios, Consultas e Painéis
- a) Possuir relatórios operacionais para o acompanhamento da execução dos serviços;
  - b) possuir relatórios e painéis com informações gerenciais para o acompanhamento dos serviços (fila de execução, serviços em execução, valor executado, saldos);
  - c) possuir consultas que permitam o acompanhamento dos acessos aos serviços demandados;
  - d) possuir relatórios com informações financeiras da execução do contrato, com as quantidades e valores demandados, utilizados e saldos em UST;



- e) possuir relatórios de Ordem de Serviços e Termos de Aceite; e
- f) possuir funcionalidade para a exportação de informações em formato PDF e CSV.

9.5 A CONTRATADA será responsável por realizar, nos primeiros 90 (noventa) dias de execução contratual, a integração da solução de apoio à gestão contratual, por ela fornecida, com a ferramenta de ITSM do CONTRATANTE, para a abertura e encerramento de demandas de serviço abertas na ferramenta de ITSM.

## **10 Transição e Encerramento Contratual**

10.1 Em caso de rescisão ou não renovação contratual, a CONTRATADA obriga-se a prestar para o CONTRATANTE ou a terceiro por ele designado, toda a assistência a fim de que os serviços continuem sendo prestados sem interrupção ou efeito adverso, e que haja uma transferência ordenada de conhecimento dos serviços para o CONTRATANTE ou a seu designado.

10.2 A CONTRATADA, juntamente com o CONTRATANTE, deverá elaborar um plano de transição contratual em até 15 (quinze) dias a contar da data de notificação por escrito do CONTRATANTE.

10.3 O plano de transição contratual deverá contemplar todas as atividades necessárias para transição dos serviços sem interrupção ou efeito adverso.

10.4 O plano de transição contratual, cronograma e horários dos eventos deverão ser previamente aprovados pelo CONTRATANTE.

10.5 É de responsabilidade da CONTRATADA a execução do plano de transição contratual, a prestação de serviços de operação assistida, bem como a garantia do repasse bem sucedido de todas as informações necessárias à continuidade dos serviços pelo CONTRATANTE (ou empresa por ele designada).

10.6 O plano de transição contratual e sua execução deverão ser viabilizados sem ônus adicionais ao CONTRATANTE.

10.7 É de responsabilidade do CONTRATANTE indicar para a CONTRATADA as pessoas que serão receptores dos serviços previstos no repasse de conhecimento descrito no plano de transição contratual.

10.8 O fato de a CONTRATADA ou quaisquer de seus representantes não cooperarem, ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pelo CONTRATANTE que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços para um novo prestador, constituirá quebra de contrato, sujeitando-a às responsabilidades em relação a todos os danos causados ao CONTRATANTE por esta falha, sem prejuízo das demais penalidades contratuais previstas.

10.9 A elaboração e a execução do plano de transição contratual ocorrerão em paralelo ao atendimento das ordens de serviços demandadas pelo CONTRATANTE.

10.10 O CONTRATANTE reserva-se o direito de reduzir ou dispensar o plano de transição contratual, desde que o novo provedor contratado venha a comprovar que detém pleno domínio sobre as atividades previstas em contrato.

10.11 Caso a CONTRATADA não promova adequadamente a transferência de conhecimento, serão aplicadas as sanções previstas em lei, no contrato e neste Termo de Referência.

10.12 Ao encerramento do contrato, deverá ocorrer:

- a) A devolução dos equipamentos e bens de propriedade do CONTRATANTE, incluindo todos os bens intangíveis, como software e suas respectivas documentações;
- b) A devolução da documentação de processos, procedimentos, scripts desenvolvidos em conjunto com o CONTRATANTE durante a prestação dos serviços.

## APÊNDICE V – CATÁLOGO DE PRODUTOS

### 1 Apresentação

- 1.1 Este catálogo visa relacionar os artefatos produzidos e administrados pela Superintendência Central de Tecnologia da Informação da Secretaria de Estado de Gestão e Planejamento de Goiás.

### 2 Relação de Produtos

#### 2.1 Sistemas e Portais

- AFT – Administração Financeira do Tesouro
- AGENDA – Sistema de Publicação da Agenda de Autoridades (LAI)
- AUXILIO CRECHE - Gestão de Distribuição do Programa Auxílio Creche
- B.I. – Sistemas Business Intelligence
  - Gestão RH
  - Tesouro Estadual (SEFAZ)
  - Políticas Salariais (CONSIND)
  - Saúde do Servidor
  - Diárias
  - Planejamento Orçamentário
  - Central de Resultados
- CFR – Controle de Fundo Rotativo
- CDR – Sistema de Acompanhamento de Programas da Central de Resultados
- COMPRASNET – Sistema de Compras e Aquisições do Estado
- EPM – Gestão de Projetos e Cronogramas
- GHD – Gestão de Honorários Dativos
- LINK – Sistema de Gestão e Acompanhamento de Links do Estado
- LRF – Sistema de Tramitação de Documentos sobre Lei de Responsabilidade Fiscal
- MER – Sistema de Gestão do Processo de Meritocracia
- PAINEIS – Sistema de Painéis e Indicadores da Sala de Situação
- PORTAL DA TRANSPARÊNCIA – Transparência Pública do Estado (LAI)
- PORTAL DE SISTEMAS – Sistema de controle de acesso a sistemas do Governo
- PORTAL DO ALUNO DA ESC. GOVERNO – Sistema de Matrícula para Cursos e Treinamentos
- PORTAL DO SERVIDOR – Emissão de Contracheques e outros serviços ao Servidor Estadual
- POSSENET – Sistema de Gestão de Posse
- PMI – Sistema de Patrimônio Móvel e Imóvel
- RENDA CIDADÃ – Gestão de Distribuição do Programa Renda Cidadã
- RHNET – Recursos Humanos e Folha de Pagamento
- SAC – Sistema de Atendimento a Chamados
- SALIS – Sistema de Informação Acompanhamento da Saúde do Servidor
- SAPP – Sistema de Avaliação Periódica Probatória
- SAVV – Sistema de Atendimento do Vapt Vupt
- SCO – Sistema de Gestão de Contratos

- SCT – Sistema de Capacitação
- SEI – Sistema Eletrônico de Informações
- SEONET – Sistema de Elaboração de Orçamento Estadual
- SEPNET – Sistema de Registro Eletrônico de Protocolo
- SFR – Sistema de Frequência do Servidor Estadual
- SGC – Sistema Gerenciador de Conteúdos
- SGV – Sistema de Gerenciamento de Vagas
- SGVV – Sistema de Gestão de Indicadores do Vapt Vupt
- SIGMATE – Sistema de Materiais
- SIGRA – Sistema de Gerenciamento de Riscos Ambientais
- SIPLAM – Sistema de Planejamento e Monitoramento do Plano Plurianual
- SIOFINET – Sistema Execução Orçamentária e Financeira Estadual
- SPR – Sistema de Previsão de Receita
- SSD – Sistema de Solicitação de Diárias
- SSS – Sistema Seletivo Simplificado
- Vapt Vupt Virtual – Portal de Serviços Eletrônicos de Vapt Vupt

## 2.2 Sites Governamentais

- AGEHAB
- AGETOP
  - Autódromo de Goiânia
  - Estádio Serra Dourada
- AGR
- AGRODEFESA
- CEASA
- CGE
- CONSELHO ESTADUAL DE SAÚDE
- CONSELHO ESTADUAL DE TRÂNSITO
- DETRAN
- GABINETE DE REPRESENTAÇÃO DE GOIÁS NO DF
- GOIÁSPREV
- GOVERNADORIA
  - Goiás Agora
- METROBUS S/A
- MUSEU PEDRO LUDOVICO TEIXEIRA
- ORQUESTRA FILARMÔNICA DE GOIÁS
- OVG
- PGE
- PROGRAMA EDUCACIONAL DE RESISTÊNCIA ÀS DROGAS
- SECIMA
- SECRETARIA CIDADÃ
  - GCRIA
  - Grupo Executivo de Enfrentamento às Drogas
- SECRETARIA DA CASA CIVIL

- SECRETARIA DA CASA MILITAR
- SED
- SEFAZ
  - Contribuinte Estadual
  - Escrituração Fiscal Digital
  - Nota Fiscal Goiana
  - Nota Fiscal Eletrônica
  - Nota Fiscal do Consumidor Eletrônica
  - Fundo Protege
- SEGOV
  - Governo Itinerante
- SEGPLAN
  - Escola de Governo
  - Sistema Estadual de Geoinformação
- SES
  - Escola de Saúde Pública
  - Superintendência de Vigilância em Saúde
- VICE GOVERNADORIA

APÊNDICE VI – RELAÇÃO DE ÓRGÃOS PARTICÍPES

ÓRGÃOS	ITENS DO LOTE 01 (Qtd. USTE)										ÓRGÃOS	ITENS DO LOTE 02 (Qtd. USTI)										TOT.
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	TOT.		10	11	12	13	14	15	16	17	TOT.		
	AGETOP	0	0	2.688	6.720	1.920	2.000	1.920	1.920	0		17.168	0	1.920	1.920	1.920	0	8.064	1.920	0	15.744	
AGR	0	0	2.100	8.400	500	500	1.500	200	1.500	14.700	0	2.000	2.100	1.000	1.000	2.800	1.000	500	10.400			
AGRODEFESA	0	0	1.920	2.688	1.920	0	0	0	0	6.528	0	1.920	0	2.688	0	1.920	0	0	6.528			
CGE	0	0	3.080	3.080	0	2.000	0	2.000	0	10.160	0	2.000	0	0	2.000	0	0	0	4.000			
CIDADÃ	0	0	0	2.000	0	0	0	0	0	2.000	0	2.100	2.100	0	0	7.000	4.200	2.800	18.200			
BOMBEIROS	0	0	2.380	2.380	0	1.700	0	0	0	6.460	0	1.700	1.700	1.700	0	1.700	0	0	5.100			
DETRAN	0	0	11.760	26.000	2.000	2.000	2.940	2.000	2.000	48.700	0	2.940	2.000	2.000	2.000	14.700	0	2.800	26.440			
EMATER	0	0	1.920	4.032	0	960	0	960	0	7.872	0	1.920	0	0	0	1.920	0	960	4.800			
FAPEG	0	0	2.800	2.000	2.000	2.000	2.000	2.000	2.000	14.800	0	2.800	2.000	2.000	0	4.200	1.000	2.000	14.000			
GOIASPREV	0	0	24.000	5.376	0	0	0	0	0	29.376	0	0	4.032	4.032	0	5.376	0	0	13.440			
IPASGO	0	0	24.000	8.870	2.000	2.000	10.000	8.000	11.200	66.070	0	12.000	8.870	6.000	2.957	18.000	4.435	2.800	55.062			
PGE	0	0	2.800	7.000	2.000	2.000	2.800	8.000	2.800	27.400	0	2.800	2.000	2.800	2.800	5.600	5.600	2.800	24.400			
SECIMA	0	0	5.376	16.128	1.920	2.000	2.688	1.920	2.688	32.720	0	6.720	4.032	1.920	1.920	13.440	0	1.920	29.952			
SECM	0	0	1.920	2.688	0	0	0	0	0	4.608	0	2.688	1.920	0	0	4.032	0	0	8.640			
SED	0	0	4.032	10.752	2.688	2.000	2.688	2.667	2.688	27.515	0	4.032	2.688	4.032	2.688	13.440	2.688	2.688	32.256			
SEDUCE	0	0	6.048	10.080	1.440	2.000	2.352	8.000	3.360	33.280	0	12.000	18.000	4.032	4.032	6.720	4.032	2.800	51.616			
SEFAZ	4.000	0	1.400	14.112	2.000	0	5.645	2.822	2.000	31.979	2.000	12.000	4.234	2.000	2.822	18.000	0	0	41.056			
SEGPLAN (G)	4.000	4.000	24.000	26.000	2.000	2.000	10.000	8.000	11.200	91.200	2.000	12.000	18.000	6.000	6.000	18.000	6.000	2.800	70.800			
SES	0	0	7.000	11.200	0	2.000	2.800	5.600	2.000	30.600	0	4.200	2.800	2.800	2.800	18.000	2.800	2.000	35.400			
SSP	0	0	24.000	26.000	2.000	2.000	10.000	8.000	5.376	77.376	0	12.000	18.000	4.032	2.688	18.000	5.376	2.800	62.896			
UEG	0	0	1.920	6.720	0	1.920	0	1.920	0	12.480	0	6.720	1.920	1.920	1.920	0	5.376	0	17.856			
VICE GOV.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	1	1	1	8			
SUB-TOTAL	8.001	4.001	155.145	202.227	24.389	29.081	57.334	64.010	48.813	593.002	SUB-TOTAL	4.001	104.761	98.317	50.877	35.628	180.913	44.428	29.669	548.594		

\*(G) = Órgão Gerenciador do Processo Aquisitivo

QUANTITATIVOS

**APÊNDICE VII – DETALHAMENTO DE VALORES ESTIMADOS**

Lote	Item	Bem/Serviço	Métr.	Qtde.	Empresa 1	Empresa 2	Empresa 3	SOMA	Valor médio	Valor Máximo Estimado
					G e P	Infosolo	Cast			
LOTE 01 - Manutenção Corretiva, Adaptativa e Atividades Periféricas de Sistemas de Informação	01	Serviços de Análise de Sistemas – Plataforma Mainframe	USTe	8.001	R\$ 80,98	R\$ 112,50	R\$ 91,31	R\$ 284,79	R\$ 94,93	R\$ 759.534,93
	02	Serviços de Implementação – Plataforma Mainframe	USTe	4.001	R\$ 170,34	R\$ 208,00	R\$ 166,82	R\$ 545,16	R\$ 181,72	R\$ 727.061,72
	03	Serviços de Análise de Sistemas – Plataforma baixa	USTe	155.145	R\$ 91,32	R\$ 110,20	R\$ 78,00	R\$ 279,52	R\$ 93,17	R\$ 14.454.859,65
	04	Serviços de Implementação – Plataforma baixa	USTe	202.227	R\$ 83,40	R\$ 98,70	R\$ 87,49	R\$ 269,59	R\$ 89,86	R\$ 18.172.118,22
	05	Serviços de Análise de Sistemas – Plataforma Mobile (Android, iOS, Windows)	USTe	24.389	R\$ 85,94	R\$ 101,00	R\$ 88,89	R\$ 275,83	R\$ 91,94	R\$ 2.242.324,66
	06	Serviços de Implementação – Plataforma Mobile (Android, iOS, Windows)	USTe	29.081	R\$ 103,07	R\$ 129,00	R\$ 87,63	R\$ 319,70	R\$ 106,57	R\$ 3.099.162,17
	07	Serviços de Arquitetura de Sistemas de Informação	USTe	57.334	R\$ 84,13	R\$ 117,00	R\$ 107,42	R\$ 308,55	R\$ 102,85	R\$ 5.896.801,90
	08	Serviços de Análise, Implementação e Arquitetura de Datawarehouse e Business Intelligence	USTe	64.010	R\$ 94,08	R\$ 117,00	R\$ 91,45	R\$ 302,53	R\$ 100,84	R\$ 6.454.768,40
	09	Serviços de Gerenciamento de Projetos em Sistemas de Informação	USTe	48.813	R\$ 128,68	R\$ 152,00	R\$ 130,32	R\$ 411,00	R\$ 137,00	R\$ 6.687.381,00
<b>TOTAL LOTE 01:</b>										<b>R\$ 58.494.012,65</b>
LOTE 02 - Manutenção de Infra- estrutura Tecnológica	10	Serviços de Administração de Ambiente Plataforma Mainframe	USTi	4.001	R\$ 121,14	R\$ 145,65	R\$ 108,63	R\$ 375,42	R\$ 125,14	R\$ 500.685,14
	11	Serviços de Administração de Ambiente de Plataforma baixa Windows/Linux	USTi	104.761	R\$ 72,34	R\$ 101,50	R\$ 85,77	R\$ 259,61	R\$ 86,54	R\$ 9.066.016,94
	12	Serviços de Administração de Sistemas de Segurança da Informação	USTi	98.317	R\$ 88,61	R\$ 114,50	R\$ 87,49	R\$ 290,60	R\$ 96,87	R\$ 9.523.967,79
	13	Serviços de Administração de Banco de Dados (ORACLE / POSTGRE / SQLSERVER / MYSQL)	USTi	50.877	R\$ 81,73	R\$ 96,70	R\$ 80,81	R\$ 259,24	R\$ 86,41	R\$ 4.396.281,57
	14	Serviços de Administração de Dados (ORACLE / POSTGRE / SQLSERVER / MYSQL)	USTi	35.628	R\$ 90,31	R\$ 99,40	R\$ 90,57	R\$ 280,28	R\$ 93,43	R\$ 3.328.724,04
	15	Serviços de Apoio e Atendimento a Usuários de Computador e Cabeamento Lógico Estruturado	USTi	180.913	R\$ 38,84	R\$ 47,65	R\$ 39,70	R\$ 126,19	R\$ 42,06	R\$ 7.609.200,78
	16	Serviços Elétricos e de Cabeamento Elétrico Estruturado	USTi	44.428	R\$ 39,22	R\$ 49,00	R\$ 39,66	R\$ 127,88	R\$ 42,63	R\$ 1.893.965,64
	17	Serviços de Gerenciamento de Projetos em Infraestrutura	USTi	29.669	R\$ 98,88	R\$ 108,60	R\$ 110,21	R\$ 317,69	R\$ 105,90	R\$ 3.141.947,10
<b>TOTAL LOTE 02:</b>										<b>R\$ 39.460.789,00</b>
<b>TOTAL LOTES 01 e 02:</b>										<b>R\$ 97.954.801,65</b>