



ESTADO DE GOIÁS  
AGENCIA GOIANA DE HABITAÇÃO S/A  
GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

## TERMO DE REFERÊNCIA

### 1. DO OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de análise, desenvolvimento, manutenção, documentação, teste de software, na forma de serviços continuados presenciais e não presenciais, contemplando a transferência de conhecimento e agregação tecnológica, respeitando os padrões de desenvolvimento, desempenho e qualidade estabelecidos pela Gerência de Tecnologia da Informação da Agência Goiana da Habitação – AGEHAB.

### 2. DOS SERVIÇOS QUE COMPÕEM A SOLUÇÃO E ESTIMATIVA DE CUSTOS

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE ESTIMADA POR ANO	QUANTIDADE ESTIMADA 18 MESES	VALOR UNITÁRIO ESTIMADO R\$	VALOR TOTAL ESTIMADO R\$ 18 MESES
01	Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de análise, desenvolvimento, manutenção, documentação, teste de software, na forma de serviços continuados presenciais e não presenciais, contemplando a transferência de conhecimento e agregação tecnológica	UST	31.104	46.656	R\$ 104,13	R\$ 4.858.289,28

#### 2.1. Serviços que compõem a solução e estimativa de custos

2.1.1. O valor estimado para a presente contratação em 18 (dezoito) meses é de R\$ 4.858.289,28 (quatro milhões e oitocentos e cinquenta e oito mil e duzentos e oitenta e nove reais e vinte e oito centavos).

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

2.1.3. A estimativa de preço da contratação para elaboração do orçamento detalhado, composta por preços unitários e fundamentada em Pesquisa de Preços foi realizada em conformidade com o Art. 6º do Decreto nº 9.900, de 7 de julho de 2021 e compatibilidade de custos conforme estudo detalhado no ANEXO III - PERFIS TÉCNICO-PROFISSIONAIS.

2.1.4. A descrição dos serviços, bem como as quantidades estimadas, deverão obedecer às definições da tabela acima. A coluna “QUANTIDADE ESTIMADA POR ANO” corresponde ao volume total estimado, incluindo as demandas atuais e as demandas futuras previstas.

2.1.5. Os quantitativos dos serviços previstos poderão, a critério da CONTRATANTE, ser utilizados em qualquer um dos serviços previstos no ANEXO XIV – CATÁLOGO DE SERVIÇOS.

2.1.6. Considerando a natureza dos serviços a licitação será realizada na modalidade Pregão Eletrônico do tipo Menor Preço observando, como critério de julgamento, o valor do item.

2.1.7. Este Termo de Referência toma por base as orientações da Nota Técnica nº 02/2021 – SUSI – 18270, Nota Técnica GT – Recomendações para Termo de Referência de contratação de serviços de TIC, (000023180151), formado para discutir um novo modelo de contratação de mão-de-obra e serviços de Tecnologia da Informação.

### 3. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

3.1. Conforme Regimento Interno da Agência Goiana da Habitação – AGEHAB, as principais competências da Gerência de Tecnologia da Informação, estão alinhadas a presente contratação:

3.2. [...]

3.3. Art. 94 – Compete à Gerência de Tecnologia da Informação:

3.4. I. atuar no planejamento estratégico, tático e operacional, com vistas a subsidiar as definições das prioridades relacionadas a Gestão de Tecnologia da Informação, no âmbito da AGEHAB;

- 3.5. II. elaborar estudos e projetos, com vistas a subsidiar a atualização / modernização dos produtos e / ou serviços ofertados pela Gerência de Tecnologia da Informação.
- 3.6. III. promover a articulação, a cooperação técnica e o intercâmbio de experiências, com outros Órgãos / Empresas / Entidades no que tange a Tecnologia da Informação.
- 3.7. IV. realizar instrução de processos relativos a aquisição de materiais, equipamentos, recursos e serviços relacionados a Tecnologia da Informação.
- 3.8. [...]
- 3.9. IX. propor políticas e diretrizes inerentes a área de Tecnologia da Informação.
- 3.10. [...]
- 3.11. XIII. gerenciar o desenvolvimento, homologação, implantação, manutenção e treinamento de Sistemas / Softwares Institucionais.
- 3.12. [...]
- 3.13. Art. 96 – Compete a Coordenadoria de Desenvolvimento de Software:
- 3.14. I. coordenar o desenvolvimento, homologação, implantação, manutenção e treinamento de Sistemas / Softwares Institucionais.
- 3.15. II. coordenar, negociar e acompanhar a entrega dos projetos de desenvolvimento e / ou implantação de Sistemas / Softwares, reportando à Gerência de Tecnologia da Informação.
- 3.16. III. levantar, documentar e gerenciar regras de projetos de desenvolvimento e / ou implantação de Sistemas / Softwares.
- 3.17. IV. assegurar o correto funcionamento e a aderência dos Sistemas / Softwares às regras de projetos de desenvolvimento e / ou implantação de Sistemas / Softwares.
- 3.18. V. elaborar, documentar, gerenciar e atualizar a documentação relativa aos Sistemas/Softwares desenvolvidos, no âmbito da AGEHAB.
- 3.19. [...]
- 3.20. Diante do exposto, para cumprir sua missão, é necessário prover soluções tecnológicas que visem a obtenção de informações precisas, confiáveis, em tempo hábil para tomada de decisões e automação contínua dos processos de trabalho focados na economicidade e celeridade, além do desafio da implantação da transparência e da democratização da informação.
- 3.21. A Gerência de Tecnologia da Informação da Agência Goiana da Habitação – AGEHAB possui uma estrutura de Tecnologia da Informação – TI própria e corpo técnico reduzido para desenvolvimento de Sistemas / Softwares.
- 3.22. Esta estrutura, apesar de contar com apenas 5 (cinco) colaboradores e destes apenas 1 (hum) voltado para a execução de desenvolvimento de Sistemas / Softwares, fornece diversos serviços voltados para os usuários internos (servidores) e principalmente externos (cidadãos), serviços estes que são a base para o funcionamento da administração estadual e, também, para políticas públicas.
- 3.23. A relação direta entre os processos de negócio e a Tecnologia da Informação – TI têm gerado uma crescente demanda por construção de Sistemas / Softwares aderentes às especificidades do Estado e, principalmente, necessidades da população; também com a evolução tecnológica e a transformação digital, fazem-se necessárias a integração, migração e atualização dos sistemas legados, o que exige mão de obra altamente qualificada e em quantidade bem maior que a existente dentro do quadro de servidores estaduais.
- 3.24. Especificamente, em razão da transformação digital pela qual todo o mundo vem passando, impulsionada exponencialmente (<https://forbes.com.br/forbes-tech/2020/11/pandemia-faz-875-das-empresas-no-brasil-aceleraram-projetos-de-transformacao-digital/>) pela pandemia de COVID-19, a área de Tecnologia da Informação tornou-se imprescindível para um Estado eficiente e acessível para o cidadão. A exemplo do setor privado (<https://cio.com.br/tendencias/70-das-empresas-aumentam-ou-mantem-gastos-com-transformacao-digital-em-meio-a-pandemia/>), o Estado tem necessidade de investir em Tecnologia da Informação para que esta transformação seja uma realidade palpável ao cidadão. Isso torna necessária a utilização de serviços técnicos especializados terceirizados que possam ser contratados e dispensados conforme demanda e necessidade de aplicabilidade do conhecimento tecnológico, permitindo, assim, que a administração possa executar as suas tarefas com maior eficiência, com a utilização dos recursos tecnológicos mais modernos, e com transferência de conhecimento para a Administração Pública.
- 3.25. Desta forma, a pretensa contratação se justifica devido as demandas de construção, manutenção e integração de aplicações críticas para a gestão, demandas pertinentes à administração com foco no cidadão e no servidor público, além de demandas de manutenção e evolução que poderão ser atendidas pela contratação de serviços especializados, a exemplo do que ocorre em diversas outras entidades da administração pública em todas as suas esferas.
- 3.26. Cabe destacar que AGEHAB possui em seu portfólio 12 (doze) soluções de software em produção e / ou em andamento e 12 (doze) na fila para serem iniciados, além de projetos estruturantes de arquiteturas de referência, barramento de serviços, DevOps e Segurança de aplicações. A maior parte desses softwares foi desenvolvida dentro da Gerência de Tecnologia da Informação da Agência Goiana da Habitação – AGEHAB utilizando tecnologias diversas, sendo a maior parte em .NET, e isso permitiu a construção de soluções específicas e aderentes ao negócio.
- 3.27. A Tabela 1 apresentam informações sobre o Portfólio de sistemas agrupados por Tecnologia / Linguagem.

Portfólio de sistemas agrupados por Tecnologia / Linguagem

.NET	6

ASP	1
Flutter	1
PHP	3
Visual Basic	1

3.28. Dentre as soluções mantidas estão o Palladio Web e o SICAP que vem se tornado o principal meio de acesso aos Programas Sociais da AGEHAB, com mais de 78.000.000 (setenta e oito mil cadastros).

3.29. Considerando que a Gerência de Tecnologia da Informação se encontra assoberbada de demandas, em quantidades maiores do que sua capacidade de produção, a contratação prevista tem como objetivo permitir o desenvolvimento e a manutenção de Sistemas / Softwares de informação e, conseqüentemente, serviços digitais e, com a mesma importância, canalizar a força de trabalho do quadro próprio para a realização das tarefas mais direcionadas a gestão, segurança e controle da qualidade.

3.30. Considerando que o Programa Pra Ter Onde Morar – Aluguel Social tomou um projeção dentro das Metas do Governo.

3.31. Considerando a necessidade de avançar no desenvolvimento de Sistemas / Softwares para atendimento das Áreas de Negócio.

3.32. A contratação dos serviços de que trata este Termo de Referência contribuirá para o alcance dos objetivos da AGEHAB, pois visa dotar a Gerência de Tecnologia da Informação de uma equipe adequada à execução de suas atividades e permitir que os processos de trabalho sejam realizados com mais agilidade e eficiência.

3.33. Além disso, visa promover a inovação, a disponibilidade e a implantação de um novo modelo de governança utilizando as melhores práticas de mercado, investindo no aumento da produtividade e otimização dos recursos de Tecnologia da Informação para melhor atender os usuários internos e os cidadãos, garantindo o desenvolvimento com segurança de soluções aderentes ao negócio e respeitando os prazos acordados.

#### **4. DA ESPECIFICAÇÃO COMPLETA DO OBJETO / QUANTIDADE / VALOR ESTIMADO**

##### **4.1. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO**

###### **4.1.1. Da classificação dos serviços**

4.1.1.1. Os serviços a serem contratados constituem-se em atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares à área de competência legal do órgão licitante.

4.1.1.2. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e a Administração, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

4.1.2. Contratação, de empresa especializada na prestação de serviços de análise, desenvolvimento, manutenção, documentação e teste de software, na forma de serviços continuados presenciais e não presenciais, de acordo com o ANEXO XIV – CATÁLOGO DE SERVIÇOS e conforme métricas e padrões de desempenho e qualidade estabelecidos pela Gerência de Tecnologia da Informação da Agência Goiana da Habitação – AGEHAB, mediante ordem de serviços, limitando ao quantitativo máximo estimado e sem garantia de consumo mínimo, em projetos de Inovação, modernização, ampliação e segurança dos serviços de Tecnologia da Informação, com garantia de transferência de conhecimento e incorporação de tecnologias, sendo assim agrupados:

###### **4.1.2.1. Serviços especializados de análise de sistemas, desenho de processos e engenharia de requisitos de software, abrangendo:**

4.1.2.1.1. Serviços especializados de elaboração e atualização de documentação de sistemas de informação, executados em conformidade com a Metodologia de Gestão de Demandas em vigência na CONTRATANTE.

4.1.2.1.2. Serviços especializados de acompanhamento de projetos de atividades de desenvolvimento, manutenção, teste e documentação de sistemas.

4.1.2.1.3. Serviços de verificação de requisitos, regras de negócio, conformidade de artefatos com padrões e processos, e testes: unitários, de integridade de dados, funcional, interface com usuário, performance, carga, segurança, etc.

###### **4.1.2.2. Serviço de análise, desenvolvimento, arquitetura, manutenção, documentação e teste de software, abrangendo:**

4.1.2.2.1. Serviço especializado de concepção, elaboração, construção e transição de novos sistemas e manutenção evolutiva em plataformas como Go, Java, PHP, .Net, ASP, Python, NodeJS, Ruby e Flutter, compreendendo sistemas, aplicativos móveis, portais, sítios web, executados em conformidade com as boas práticas das metodologias ágeis em vigência na CONTRATANTE.

4.1.2.2.2. Serviços especializados de manutenção corretiva de sistemas de informação em plataformas como Go, as Java, PHP, .Net, ASP, Python, NodeJS, Ruby e Flutter, executados em conformidade com as boas práticas das metodologias ágeis em vigência na CONTRATANTE.

4.1.2.2.3. Serviços especializados em Business Intelligence – BI, que contemplem modelagem, extração, transformação, carga de dados e painéis que consumam esses dados.

4.1.2.2.4. Serviço especializado de concepção, elaboração, construção e transição de novos sistemas e manutenção evolutiva em infraestrutura para armazenamento e processamento de grandes conjuntos de que utilizem tecnologias relacionadas, tais

como: Hadoop, Spark, Cassandra, Hive, Hbase, Pig, Sqoop, MongoDB, Elasticsearch, API de integração e outros conforme arquitetura de referência vigente e / ou necessidades identificadas.

4.1.2.2.5. Serviços especializados na pesquisa e desenvolvimento de algoritmos e soluções inteligentes que utilizem Machine Learning. Limpar, tratar, transformar e organizar dados (estruturados, semiestruturados ou não-estruturados), analisar e aplicar algoritmos de Machine Learning para descobrir soluções para os problemas de negócios e contribuir na tomada de decisões e estratégias da Agência Goiana de Habitação – AGEHAB.

4.1.2.2.6. Serviços especializados na pesquisa e desenvolvimento de novas tecnologias que possam melhorar a eficácia dos serviços de Tecnologia da Informação e melhor atender aos anseios do cidadão.

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

4.1.2.3.1. Desenvolvimento de identidades visuais, layouts gráficos para material ser impresso tais como revistas, anúncios, cartazes, folhetos, logotipos, livros, entre outros serviços utilizando Corel Draw, PhotoShop e outros softwares correlatos.

4.1.2.3.2. Desenvolvimento de layouts para aplicação em projetos de sites, sistemas e portais para a internet, incluindo a aparência geral do trabalho e aspectos técnicos de criação de páginas, como a codificação de HTML, CSS, Javascript, acessibilidade, experiência do usuário, jornada do cliente, responsividade entre outros correlatos.

4.1.2.3.3. Desenvolvimento de designers de interfaces para aplicações, aplicativos móveis e dispositivos inteligentes, incluindo a aparência geral do trabalho, experiência do usuário, jornada do cliente e aspectos técnicos, como a codificação, acessibilidade, responsividade entre outros correlatos.

#### **4.1.2.4. Serviços especializados de apoio a atividades de gerenciamento de projetos, abrangendo:**

4.1.2.4.1. Apoio às atividades de alocação de recursos e tempo e o rastreamento da execução das atividades, bem como a medição do progresso relativo ao que foi definido em planos de projeto.

4.1.2.4.2. Elaboração de relatórios de tarefas desempenhadas no período, organização e distribuição de tarefas, identificando sequências de execução e dependências existentes.

4.1.3. Considerando a natureza e a dinâmica evolutiva dos serviços de Tecnologia da Informação, podem ser necessários eventuais ajustes no escopo de cada grupo de serviço ou serviços descritos neste Termo de Referência. Neste caso, tais ajustes, quando necessários, serão definidos e implementados em comum acordo entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA.

4.1.3.1. Admite-se a possibilidade da criação de novo grupo de serviço ou serviço, desde que em comum acordo entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, observada as seguintes condições:

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

4.1.3.1.2. Caso um novo grupo seja criado deve-se realizar a estimativa do volume de serviços para o mesmo, e a quantidade de Unidades de Serviço Técnico – UST estimada deverá ser movimentada de um grupo de serviço já existente, limitado ao limite máximo de 35% (trinta e cinco por cento) do total estimado para o grupo de serviços do qual serão retiradas as Unidades de Serviço Técnico – UST.

4.1.3.1.3. Sejam aplicados os mesmos critérios de mensuração dos serviços, devendo ser vinculado ou definido um Indicador de Nível de Serviço (NS) para o novo pilar de serviço, com as respectivas metas e penalidades, caso necessário.

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

## **4.2. ESTIMATIVAS DE VOLUMES E PREÇOS**

### **4.2.1. Unidade de Serviço Técnico – UST.**

4.2.1.1. Considerando que determinados tipos de tarefas entre as atividades listadas anteriormente não podem ser medidos com precisão e que, utilizar-se apenas da medição de horas trabalhadas gera uma tendência a se remunerar todas as horas de disponibilidade dos empregados da CONTRATADA, ainda que não produtivas, fazendo com que os esforços de retrabalho, correções de defeitos provocados por ela mesma acabem sendo contabilizados no esforço total dos projetos.

4.2.1.2. Considerando ainda o grau de complexidade e de esforço necessário, procuraram-se definir uma unidade de medida mais objetiva para a presente contratação. A Unidade de Serviço Técnico – UST deverá considerar o processo de gestão de demandas definido, de acordo com a complexidade técnica individual de cada tarefa ou perfil necessário.

4.2.1.2.1. Cada pagamento da presente contratação ocorrerá através do atestado pelo Gestor do Contrato da execução de cada tarefa ao fim de um ciclo de medição, sendo pago apenas o resultado efetivamente obtido. Assegurada a existência do prévio planejamento do consumo de Unidade de Serviço Técnico – UST para o mês seguinte de acordo com as demandas que serão encaminhadas à CONTRATANTE.

4.2.1.3. A Unidade de Serviço Técnico – UST consistirá em equivalências entre o quantitativo de esforço e de tempo médio para execução das atividades conforme sua complexidade.

4.2.1.3.1. Considera-se que 1 (uma) Unidade de Serviço Técnico – UST equivale a uma atividade com tempo médio de 1 (uma) hora de trabalho em atividades de baixa complexidade realizada por profissional de nível júnior de menor salário. Para essa contratação foi definido com referência o perfil de desenvolvedor júnior visto que, no cenário em questão, esse é o perfil que exige a menor qualificação técnica.

4.2.1.3.2. Diretamente proporcional à elevação do nível de complexidade das atividades especificadas ou de sua criticidade, eleva-se a especialização do profissional que dará cumprimento a cada rotina da demanda, e conseqüentemente, a quantidade de Unidades de Serviço Técnico – UST será ajustada para que a CONTRATADA seja adequadamente remunerada pelo uso do profissional disponibilizado.

4.2.1.3.3. Informações sobre a equivalência de Unidade de Serviço Técnico – UST para atividades de maior complexidade, bem como os demais detalhes sobre a forma de remuneração estão descritos no item 7. REMUNERAÇÃO deste documento.

4.2.1.3.4. A remuneração será diretamente vinculada aos resultados esperados e ao atendimento de níveis de serviço conforme o item 6. NÍVEL DE SERVIÇO – NS.

4.2.1.4. Será adotado um valor de referência único para a Unidade de Serviço Técnico – UST, ficando a cargo do corpo técnico demandante e do Gestor do Contrato a definição do grau de complexidade para a execução de cada serviço do

Catálogo de Serviços (ANEXO XIV – CATÁLOGO DE SERVIÇOS) de acordo com a natureza da demanda e complexidade da solução para a qual a demanda foi solicitada.

4.2.1.5. A LICITANTE deverá considerar um valor global para o total de referência estimado, considerando os quantitativos previamente definidos nesse termo de referência, permitindo sua programação quanto aos recursos técnicos necessários e exigidos pelas obrigações contratuais ou especificações das tarefas, preparando assim as estratégias necessárias para o atendimento e os suportes exigidos.

#### 4.2.2. Levantamento da Demanda

4.2.2.1. Os quantitativos do objeto foram definidos e consideraram as demandas de novos sistemas especializados obtidas no levantamento realizado com as Áreas de Negócio, a existência de 12 (doze) soluções próprias em produção e que necessitam de constantes evoluções e eventuais manutenções corretivas, além de 12 (doze) projetos previstos. Ressalte-se que se trata de demandas futuras ainda não detalhadas onde ainda não é possível estabelecer previamente um quantitativo exato de esforços necessários.

<b>PROJETOS PREVISTOS</b>
Aplicativo – Fiscalização de Obras
Aplicativo – Pra Ter Onde Morar – Aluguel Social
Aplicativo – Regularização Fundiária
Conta Bancária Crédito Outorgado (Créditos Parceria)
Ferramenta – Acompanhamento de obras
Ferramenta de seleção de beneficiários – Pra Ter Onde Morar – Aluguel Social
Ferramenta de seleção de beneficiários – Regularização Fundiária
Ferramenta de seleção de beneficiários – Subsidio Construção
Ferramenta para publicação de Contratos
Indicadores AGEHAB
Portal Transparência – API
Sistema de Atendimento a Chamados – SAC

<b>SOLUÇÕES EXISTENTES</b>	<b>LINGUAGEM</b>
Aplicativo – Pra Ter Onde Morar – Aluguel Social	Flutter
Consulta Cadastro Único	PHP
Ferramenta – Pra Ter Onde Morar – Aluguel Social	PHP

Ferramenta de importação de cadastros	.NET
Ferramenta de solicitação de Crédito Outorgado (Créditos Parceria)	.NET
Mala Direta SGH	ASP
Mutuário	Visual Basic
Palladio CRM	.NET
Palladio Gerencial	.NET
Palladio Sors	.NET
Palladio WEB	.NET
Plataforma WordPress	PHP

4.2.3. Cabe ressaltar que a forma de contratação por Unidade de Serviço Técnico – UST permite uma flutuação neste quantitativo pois o contratante só paga pela ordem de serviço executada e validada pelo Gestor do Contrato. Ficando a cargo da contratada manter o seu quadro funcional para uma boa execução contratual.

4.2.4. Detalhes dos cálculos para converter a demanda estimada em Unidade de Serviço Técnico – UST podem ser encontrados no ANEXO III - PERFIS TÉCNICO-PROFISSIONAIS. Os quantitativos e valores referentes à remuneração dos colaboradores contidas no ANEXO XIII – PLANILHA DE FORMAÇÃO DE CUSTOS são apenas referências e foram baseadas nos dados do Cadastro Geral de Empregados e Desempregados – CAGED, da Secretaria da Previdência e Trabalho do Ministério da Economia, pesquisados através do sites [www.salários.com.br](http://www.salários.com.br) com base na cidade de São Paulo – SP devido ao cenário atual de contratação no modelo de teletrabalho que vem sendo amplamente adotado pelas empresas de TIC a partir de 2020, conforme Nota Técnica nº: 002/2021 – SUSI – 18270 (000023180151) do Grupo de trabalho formado para discutir um novo modelo de contratação de mão-de-obra e serviços de Tecnologia da Informação ( 000020240510).

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

4.2.6. A CONTRATADA é livre para propor o quantitativo de profissionais que julgar adequado e suficiente para atender a demanda aqui demonstrada, observando-se rigorosamente todos os requisitos de qualidade e prazos de atendimento descritos nesse termo de referência.

4.2.7. Os quantitativos estimados de Unidade de Serviço Técnico – UST foram agrupados e estão demonstrados na tabela a seguir:

<b>GRUPO DE SERVIÇO</b>	<b>PERFIS DE REFERÊNCIA</b>	<b>VOLUME ANUAL ESTIMADO (UST)</b>
Serviços especializados de análise de sistemas, desenho de processos e engenharia de requisitos de software	Analista de Sistemas Analista de Processos	2.016
Serviço de análise, desenvolvimento, arquitetura, manutenção, documentação e teste de software	Analista de Testes Desenvolvedor Arquiteto de Software	21.888
Serviços especializados de Design Gráfico, interface de usuário e Web-design (UX e UI)	Designer de UX	1.872

Serviços especializados de apoio a atividades de gerenciamento de projetos	Gerente de Projetos de TIC Supervisor Técnico Pleno	5.328
--	--	-------

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

4.2.7.2. A critério da CONTRATANTE, devidamente justificado, e em comum acordo com a CONTRATADA, o CATÁLOGO DE SERVIÇOS (ANEXO XIV – CATÁLOGO DE SERVIÇOS) poderá ser revisto a qualquer tempo para ajustes das Horas Previstas para Execução da Atividade – HPA.

### **4.3. REQUISITOS GERAIS E ESPECÍFICOS DA CONTRATAÇÃO**

#### **4.3.1. Requisitos Gerais**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4.3.2.6. A codificação dos sistemas deve seguir as melhores práticas de Segurança da Informação, tais como a ISO 27002 e recomendações do Open WebApplication Security Project – OWSP.

4.3.2.7. Deverá ser observada a arquitetura de referência e o ambiente de desenvolvimento da CONTRATANTE, que orienta o desenvolvimento de suas aplicações, descritos no ANEXO VI – ARQUITETURA DE REFERÊNCIA / AMBIENTE DE DESENVOLVIMENTO.

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

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

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

4.3.3.3. Os artefatos gerados durante a execução dos serviços deverão ser armazenados no repositório centralizado de controle de versões da CONTRATANTE ou na ferramenta de colaboração corporativa para gestão de projetos, ambos especificados no ANEXO VI – ARQUITETURA DE REFERÊNCIA / AMBIENTE DE DESENVOLVIMENTO. A CONTRATANTE definirá o repositório adequado para cada tipo de artefato e a forma de acesso a ser utilizada pela CONTRATADA.

4.3.3.4. Durante a vigência do contrato, os templates de artefatos poderão sofrer atualizações a critério da CONTRATANTE. Os templates alterados terão utilização obrigatória apenas nas Ordens de Serviço abertas após a devida comunicação feita à CONTRATADA.

4.3.3.5. Todos os sistemas que vierem a ser desenvolvidos ou mantidos deverão ser corretamente configurados nas ferramentas de deploy, integração contínua e entrega contínua, definidas pela CONTRATANTE.

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

4.3.4.1. A CONTRATADA se compromete a alocar, em todos os serviços contratados, profissionais que apresentem a qualificação mínima descrita no ANEXO III - PERFIS TÉCNICO-PROFISSIONAIS.

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

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

#### **4.3.5. Metodologia de Trabalho**

4.3.5.1. A CONTRATADA é livre para, ao realizar as atividades sob sua responsabilidade, adotar o processo de desenvolvimento de software de sua preferência, desde que esse seja aderente aos processos e / ou metodologia da CONTRATANTE e às boas práticas vigentes.

4.3.5.1.1. A CONTRATADA deverá realizar as atividades constantes nos fluxos de trabalho das Ordens de Serviço e entregar todos os artefatos previstos no Catálogo de Serviços, respeitados os templates definidos pela CONTRATANTE, caso existam.

4.3.5.1.1.1. É obrigatório o domínio de todos os detalhes do Catálogo de Serviços por todos os colaboradores da CONTRATADA, em especial os entregáveis.

4.3.5.2. As atividades Análise e Especificação de Requisitos devem ser realizadas por profissionais com experiência em levantamento e documentação de requisitos, habilidades de relacionamento interpessoal e devem ser pautadas pelo bom relacionamento e cordialidade com os usuários.

4.3.5.3. As atividades de Análise e Especificação de Requisitos que necessitem de interação com o usuário serão realizadas conforme planejamento de atividades acordado com o usuário ou grupo de usuários. A CONTRATANTE, preferencialmente, poderá designar servidor para acompanhar as atividades deste grupo.

4.3.5.4. As atividades demandadas são de inteira responsabilidade da CONTRATADA, desde o recebimento da Ordem de Serviço até o seu aceite e fechamento. A prestação desse serviço deve observar os níveis mínimos de serviço exigidos do item 6. NÍVEL DE SERVIÇO – NS.

## **5. MODELO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

### **5.1. Ordem de Serviço**

5.1.1. Será utilizado o instrumento de Ordem de Serviço – OS como ferramenta de demanda à CONTRATADA. A Ordem de Serviço contém todos os produtos, serviços conforme ANEXO XIV – CATÁLOGO DE SERVIÇOS, e prazos acordados entre as partes. A Ordem de Serviço servirá também para o acompanhamento do nível dos serviços prestados.

5.1.2. A CONTRATADA se compromete a entregar produtos ou serviços definidos na Ordem de Serviço, seguindo padrões de qualidade e melhores práticas estabelecidas pela CONTRATANTE, bem como os prazos acordados entre as partes.

5.1.2.1. Após emitida uma Ordem de Serviço a CONTRATADA deverá avaliá-la e se manifestar quanto a sua aprovação / correção no prazo máximo de 03 (três) dias úteis.

5.1.2.2. Após aprovação da Ordem de Serviço a CONTRATADA deverá iniciar a sua execução na data acordada, será tolerado um atraso máximo de 03 (três) dias. Casos fortuitos deverão ser devidamente justificados e caberá à CONTRATANTE sua análise, aprovação ou rejeição.

5.1.3. O ANEXO II - COMPROVAÇÃO DA CAPACIDADE TÉCNICA apresenta o modelo base de Ordem de Serviço para a presente contratação. O modelo poderá ser melhorado ao longo da execução do contrato.

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

5.1.5. As Ordens de Serviço apenas serão consideradas concluídas quando da entrega e aceite pela CONTRATANTE de todos os artefatos de saída e produtos, denominados entregáveis, definidos previamente conforme ANEXO XIV – CATÁLOGO DE SERVIÇOS. Com base nos critérios de aceitação definidos nesse documento, caso algum artefato previsto seja rejeitado pela CONTRATANTE, deverá ser completamente retirado da Ordem de Serviço, que deverá ser recalculada.

5.1.5.1. Para cada Ordem de Serviço aberta, a CONTRATADA deverá indicar um profissional para atuar como Gerente de Projeto, devendo constar na Ordem de Serviço as atividades inerentes ao gerenciamento de Projetos.

5.1.6. Um Gerente de Projeto da CONTRATADA pode ser responsável por mais de uma Ordem de Serviço simultaneamente, desde que consiga realizar adequada e tempestivamente todas as atividades inerentes aos projetos para os quais foi designado.

5.1.7. Haverá reuniões regulares de acompanhamento dos projetos, conforme previsto no plano de projeto ou extraordinárias, conforme a necessidade. As reuniões extraordinárias podem ser por iniciativa da CONTRATANTE ou solicitadas pela CONTRATADA.

5.1.8. A presente contratação contempla tipos distintos de Ordem de Serviço de acordo com a natureza do serviço majoritariamente demandados na mesma:

5.1.8.1. Ordem de Serviço de Software.

5.1.8.2. Ordem de Serviço de Garantia.

5.1.8.3. Ordem de Serviço de Gerenciamento de Projetos.

5.1.8.4. Ordem de Serviço de Design Gráfico, Interface de Usuário, UX e Web-design.

5.1.8.5. Ordem de Serviço para Serviços especializados (prospecção tecnológica e IA / Machine learning).

### **5.2. Ordem de Serviço para Serviço de análise, desenvolvimento, manutenção, documentação e teste de software.**

5.2.1. As Ordens de Serviço abertas para demandas de software são gerenciadas através dos fluxos de trabalho vigentes na



**CONTRATANTE.**

5.2.1.1. Demandas de novos sistemas ou manutenções evolutivas em sistemas já existentes devem ser executadas utilizando processos baseados nas metodologias vigentes ou em comum acordo entre as partes.

5.2.1.2. Visando a simplificação, uma Ordem de Serviço poderá conter atividades de mais de uma natureza de serviço.

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

5.2.3. Uma release de produção corresponde a um conjunto de funcionalidades de produto, que, do ponto de vista do usuário ou do Gestor do Serviço de Sistemas de Informações da CONTRATANTE, podem ser colocadas em ambiente de produção. Cabe à equipe de planejamento da execução, composta pelo líder técnico da CONTRATANTE, gerente de projetos da CONTRATADA, negociar com o gestor ou usuários da solução a composição de uma release de produção. Devem ser consideradas, entre outros elementos, as precedências entre as funcionalidades e prioridades a serem atendidas.

5.2.4. Uma release de homologação corresponde a um conjunto de funcionalidades de um projeto, normalmente um conjunto de casos de uso ou histórias de usuários, que, quando devidamente implementadas, podem ser homologadas. Incumbe à equipe de planejamento da execução, composta pelo líder técnico da CONTRATANTE, gerente de projetos da CONTRATADA, negociar com o gestor da solução a composição de uma release de homologação. Devem ser consideradas, entre outros aspectos, as precedências funcionais entre os entregáveis, de tal forma que seja viável a realização da homologação isoladamente do bloco que compõe o conjunto.

5.2.5. A execução de uma release de homologação contempla a realização de todas as atividades necessárias para a homologação das funcionalidades previstas na release, devendo ser gerados os artefatos previstos na Ordem de Serviço em questão.

5.2.6. Ao executar uma Ordem de Serviço de software, a CONTRATADA assume a responsabilidade por todas as atividades por ela realizadas. Isto significa que todos os artefatos por ela entregues nas releases devem ser mantidos atualizados em decorrência da evolução do projeto.

5.2.7. A não atualização de determinado artefato afetado pela evolução do projeto em uma release posterior, pode ensejar a não aceitação dos artefatos da release corrente e, conseqüentemente, a não autorização de inclusão da release no faturamento mensal. Por exemplo, se durante o levantamento de requisitos da segunda release, for identificada nova entidade de negócio, os modelos de classe e de dados entregues na release anterior devem ser atualizados para refletir a nova realidade.

5.2.8. Do mesmo modo, a CONTRATADA deve assegurar que o desenvolvimento das releases posteriores não comprometa o funcionamento das releases entregues anteriormente. Por exemplo, se a implementação de determinada release ensejar erro no funcionamento de release já entregue, a CONTRATADA obriga-se a corrigi-lo antes da conclusão da nova release.

**5.2.9. Características Específicas das Ordem de Serviço de Software:**

5.2.9.1. As demandas serão classificadas em Ordem de Serviço de Software quando caracterizarem o desenvolvimento de sistema integralmente a partir de requisitos de negócio; ou para reconstrução de um sistema a partir do legado em produção ou não; ou ainda construção de sistema a partir de sistemas provenientes de convênios com outros órgãos ou que o código fonte tenha sido cedido ou obtido por outros meios.

5.2.9.2. Ainda são classificadas como Ordem de Serviço de Software as demandas que tratem de alteração ou inclusão de nova funcionalidade em aplicação existente, adição, alteração ou exclusão de funcionalidades em sistemas em produção; correção de defeitos de software que afetam sua qualidade funcional ou adaptação de funcionalidades devido a mudança de requisitos; melhoria da estrutura interna de código sem afetar funcionalidades.

5.2.9.3. Para cada Ordem de Serviço de Software aberta, a CONTRATADA deverá indicar um profissional para atuar como Gerente de Projeto.

5.2.9.4. Uma Ordem de Serviço de Software pode contemplar alterações, inclusões ou exclusões de uma ou mais funcionalidades tanto em relação a aplicação existente, quanto a nova aplicação.

5.2.9.5. Para as Ordens de Serviço de Software poderá ser emitida Ordem de Serviço mensal por sistema ou conjunto de sistemas contendo todas as demandas nesse período.

5.2.9.6. Uma Ordem de Serviço de Software poderá contemplar a documentação de sistemas completos, ou apenas um conjunto de funcionalidades da solução, conforme especificado na Ordem de Serviço.

5.2.9.7. Ordem de Serviço de software deve possuir documentação mínima composta por:

5.2.9.7.1. a) Manual de usuário, quando aplicável;

5.2.9.7.2. b) Modelo entidade relacionamento (MER), quando aplicável;

5.2.9.7.3. c) Código-fonte devidamente comentado;

5.2.9.7.4. d) Documento de especificação das funcionalidades requeridas na Ordem de Serviço (história de usuário ou Casos de uso).

5.2.9.8. Portanto, não se deve abrir Ordem de Serviço especificamente para Documentação de Sistemas para software que foi desenvolvido ou mantido pela CONTRATADA, pois tais artefatos devem constar na documentação mínima, exceto quando houver necessidade de atualização.

**5.2.10. Características Específicas das Ordens de Serviço de Garantia.**

5.2.10.1. As demandas serão classificadas como Ordem de Serviço de Garantia quando for detectado um defeito que ocorrer por falha da CONTRATADA em artefato que ela desenvolveu ou quando for detectado, a qualquer tempo, que ela construiu artefatos com má qualidade. Uma O.S de Garantia será aberta para correção de inconformidades sem ônus para a CONTRATANTE.

5.2.10.2. Para Ordem de Serviço de Garantia uma Ordem de Serviço mensal é criada por sistema ou conjunto de sistemas contendo todas as demandas de garantia para esse(s) sistema(s) nesse período.

**5.3. Ordem de Serviço para serviços especializados**

5.3.1. Essa Ordem de Serviço tem como objetivo contemplar serviços de especializados que, entre outras, utilizem técnicas de IA / Machine Learning utilizando infraestrutura e conceitos de Big Data e / ou que permitam a CONTRATANTE melhorar a eficácia dos serviços de Tecnologia da Informação e melhor atender aos anseios do cidadão.

5.3.2. Os serviços envolverão desde o suporte e repasse de conhecimento para a correta configuração da infraestrutura necessária, até a produção de novos produtos, de sistemas inteligentes, modelos matemáticos, entre outros que se fizerem necessários.

#### 5.4. Controle de Mudanças

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

5.4.2. Quaisquer solicitações de mudança relativas a serviços em andamento serão previamente avaliadas quanto à sua pertinência pelo Gestor do Contrato. Uma vez considerada pertinente, a solicitação de mudança será encaminhada à CONTRATADA para avaliação do impacto sobre os serviços em execução. A avaliação de impacto deverá ser registrada em relatório de impacto, no qual devem vir destacadas as alterações de custo e prazo na Ordem de Serviço, acompanhadas das devidas justificativas.

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

#### 5.5. Cancelamento de Ordem de Serviço

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

### 6. NÍVEL DE SERVIÇO – NS

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

6.1.1. Completude.

6.1.2. Padronização.

6.1.3. Qualidade no Atendimento da Especificação.

6.1.4. Rotatividade na equipe de prestação do serviço.

#### 6.2. CONTROLE DE QUALIDADE DO SERVIÇO – NS

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

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

IC = Itens entregues / Itens demandados

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

ICT = padrões cumpridos / padrões aplicáveis ao serviço

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

ICE = requisitos atendidos / requisitos demandados

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

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

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

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

$IR = (\text{Trocas não programadas no mês} * \text{Fator de Criticidade}) / \text{profissionais alocados no mês}$

Sendo:

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

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

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

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

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

<b>Conformidade com Padrões (ICT)</b>	<b>Glosa por Padronização(GP)</b>
---------------------------------------	-----------------------------------

95 a 100%	0%
85 a 94%	4%
75 a 84%	8%
65 a 74%	10%
0 a 64%	Rejeição do Serviço

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

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

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

Índice de Rotatividade (IR)	Glosa por Rotatividade(GR)
0%	0%
0,001 a 1%	10%
1,001 a 2%	20%
2,001 a 5%	30%
> 5%	35%

6.2.2.5. As Glosas aplicáveis a cada serviço apontado no item 6.2.2 são mensuradas em Unidade de Serviço Técnico – UST e são calculadas conforme a seguinte fórmula:

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

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

6.2.2.6. Segue um exemplo de aplicação das fórmulas apresentadas:

**Exemplo 1 – Aplicação de Glosa em Ordem de Serviço:**

Uma nova funcionalidade prevista em Ordem de Serviço foi mensurada em 400 (quatrocentas) Unidades de Serviço Técnico – UST, 10 estórias, com falta de 1 (uma) estória na entrega, sem problemas com rotatividade no mês, 1 (uma) inconformidade técnica em relação ao total de 10 (dez) padrões e com percentual de qualidade requisitos entregues x

demandados de 95% (noventa e cinco por cento), gera um pagamento de:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6.2.2.7. O percentual máximo de Glosa por serviço será de 30% (trinta por cento), serviços que contenham entregas inferiores ao mínimo aceitável em qualquer um dos três critérios serão rejeitados. Rejeições sucessivas não justificáveis ensejarão em sanções administrativas conforme previsto no item 13. Caberá ao CONTRATANTE analisar a circunstância de cada rejeição de serviço e avaliar se ela é injustificável ou não. Sendo injustificável constará no Relatório da Ordem de Serviço e será contabilizado como tal.

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

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

6.2.2.10. O quantitativo de Unidades de Serviço Técnico – UST descontados de uma Ordem de Serviço devido à aplicação de glosas não será descontado do saldo de Unidades de Serviço Técnico – UST disponíveis para o contrato.

## 7. REMUNERAÇÃO

### 7.1. Ordem de Serviço – OS

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

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

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

7.1.4. O ANEXO VII - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO contém o modelo de Ordem de Serviço adotado pela CONTRATANTE.

7.1.5. Para cada Ordem de Serviço será apurado e controlado o consumo de Unidade de Serviço Técnico – UST para execução do serviço prestado. Haverá um controle individual de atividades com supervisão específica integrada a registro na ferramenta descrita no ANEXO I – REQUISITOS DA FERRAMENTA DE GESTÃO DO CONTRATO.

7.1.6. Através de aplicação a ser disponibilizada, cada profissional da CONTRATADA deverá diariamente apontar os esforços desenvolvidos por projeto ou atividade de modo que a prestação de serviço possa ser acompanhada, avaliada, supervisionada e atestada por responsável do quadro efetivo da CONTRATANTE.

### 7.2. Cálculo do valor final da Ordem de Serviço.

7.2.1. Os serviços constantes no ANEXO XIV – CATÁLOGO DE SERVIÇOS, serão avaliadas previamente quanto a complexidade do sistema, projeto ou demanda para qual as atividades foram solicitadas ou executadas, podendo variar de acordo com o tipo de esforço e quantidade de horas previstas.

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

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

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

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

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

definindo-se em qual cenário o ambiente tecnológico relacionado ao serviço se enquadrará, adotando-se a referida pontuação. Após análise, deverá ser realizado somatório das pontuações obtidas de cada Requisito Não Funcional e, com o resultado, pode-se determinar de forma direta e objetiva o nível de complexidade do serviço.

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

7.2.2. Para o cálculo do fator de complexidade do perfil, o perfil com os menores requisitos técnicos e de menor remuneração foi considerado como de referência tendo sua complexidade atribuída em 1. Os detalhes do cálculo para complexidade de cada perfil podem ser observados no ANEXO XIII – PLANILHA DE FORMAÇÃO DE CUSTOS.

7.2.3. Para realizar os cálculos serão observadas os seguintes fatores de complexidades, por perfil, para o cálculo em Unidade de Serviço Técnico – UST do trabalho realizado:

<b>PERFIL</b>	<b>FATOR DE COMPLEXIDADE DO PERFIL</b>
Analista de Sistemas Pleno	1,4
Analista de Testes Pleno	1,4
Desenvolvedor Júnior	1,0
Desenvolvedor Pleno	1,1
Desenvolvedor Sênior	1,7
Gerente de Projetos de TIC Pleno	2,3
Supervisor Técnico Pleno	1,4
Designer de UX Sênior	1,3
Arquiteto de Software Sênior	3,5

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

7.2.4.1. Serviços executados por um único Perfil:

$$UST = HPA * FATOR\_COMPLEXIDADE\_PERFIL$$

7.2.4.2. Caso o quantitativo das horas aferidas para o serviço seja menor ou maior do que as Horas Previstas para Execução da Atividade, para fins de pagamento será considerado o valor estabelecido no ANEXO XIV – CATÁLOGO DE SERVIÇOS, por se tratar de remuneração por efetiva entregar / resultado.

7.2.4.3. O resultado deste cálculo será multiplicado pelo valor da Unidade de Serviço Técnico – UST contratado para se obter o valor financeiro dos serviços.

$$VALOR\_SERVICO = (UST - DEDUÇÕES/GLOSAS APLICÁVEIS AO SERVIÇO) * VALOR\_UST (R\$)$$

7.2.4.4. Valoração da Ordem de Serviço:

$$VALOR\_OS = (\Sigma VALOR\_SERVICO) - DEDUÇÕES / GLOSAS APLICÁVEIS À ORDEM DE SERVIÇO$$

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

7.2.4.6. Só serão consideradas aquelas atividades devidamente comprovadas conforme entregáveis definidos no ANEXO XIV – CATÁLOGO DE SERVIÇOS e outros solicitados pela CONTRATANTE, caso necessário.

7.2.5. Para cada serviço listado no ANEXO XIV – CATÁLOGO DE SERVIÇOS, há definido um valor de Horas Previstas para Execução da Atividade – HPA, no qual indica a quantidade de horas estimadas para os respectivos serviços e os perfis profissionais que podem executá-lo.

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

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

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

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

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

7.2.8. Para cada Ordem de Serviço, serão aplicados os indicadores e glosas cabíveis, de acordo com o tipo da Ordem de Serviço, observando o item 6. NÍVEL DE SERVIÇO – NS.

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

### **7.3. Fluxo de Pagamento Mensal**

7.4. O pagamento será efetuado pela CONTRATANTE no prazo de 30 (trinta) dias corridos, contados do recebimento da Nota Fiscal.

7.5. O pagamento à CONTRATADA terá por base as Ordens de Serviço com recebimento definitivo dentro do período de aferição. O período de aferição corresponde ao intervalo entre o primeiro e o último dia do mês.

7.6. Mensalmente, em no máximo cinco dias úteis a contar do encerramento do período de aferição, a CONTRATADA deverá apresentar ao Gestor do Contrato relatório de fechamento, relacionando as Ordens de Serviço concluídas juntamente com os termos de recebimento preenchidos no período de aferição. Para cada Ordem de Serviço, deverá ser indicado os níveis de serviço aferidos e os valores de remuneração calculados conforme previsto nesse Termo de Referência e no Contrato.

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

7.8. No caso de divergência nos valores apresentados no relatório, o Gestor do Contrato discutirá juntamente com a CONTRATADA as correções necessárias e solicitará emissão de novo relatório de fechamento. A cada reapresentação do relatório, a CONTRATANTE terá novo prazo de 5 (cinco) dias úteis para analisá-lo.

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

7.10. A emissão da Nota Fiscal será precedida do recebimento dos serviços pelo Gestor do Contrato, ou seja, da apresentação do Relatório Gerencial Mensal dos serviços, devidamente atestado pelo Gestor do Contrato, nos termos e prazos previstos no Termo de Referência.

7.11. A Nota Fiscal deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao CADFOR ou, na impossibilidade de acesso ao referido cadastro, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais e / ou à documentação mencionada no art. 65 do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da AGEHAB – RILCC da AGEHAB.

7.12. Constatando-se, junto ao CADFOR, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da CONTRATANTE.

7.13. O setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a Nota Fiscal apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

7.13.1. O prazo de validade.

7.13.2. A data da emissão.

7.13.3. Os dados do CONTRATO e CONTRATANTE.

7.13.4. O período de prestação dos serviços.

7.13.5. Ordens de Serviço executadas.

7.13.6. O valor a pagar.

7.13.7. Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

7.14. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a CONTRATANTE.

7.15. Os pagamentos somente serão efetuados por meio de crédito em conta corrente da Contratada na Caixa Econômica Federal – CEF.

## **8. CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DOS SERVIÇOS**

### **8.1. Critérios Gerais**

8.1.1. Cada funcionalidade ou serviço constante na Ordem de Serviço será analisado diante dos requisitos de qualidade definidos pela CONTRATANTE. As funcionalidades ou serviços serão avaliadas segundo os critérios de completude, padronização e qualidade. Podendo ser rejeitados caso ultrapassem os limites de aceitação descritos nos itens 6.2.2.1, 6.2.2.2 e 6.2.2.3.

8.1.2. Um item do catálogo de serviços pode conter um ou mais artefatos. Lá consta um conjunto de artefatos de entrega obrigatória, podendo ainda serem exigidos artefatos de entrega adicionais de acordo com a avaliação da CONTRATANTE.

8.1.3. Artefatos adicionais, caso sejam inseridos na Ordem de Serviço, serão tratados como obrigatórios. Todos artefatos

obrigatórios deverão ser entregues à CONTRATANTE para que o serviço seja aceito.

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

8.1.5. O não atendimento do item 4.3.3.5 acarretará na não aceitação total da Ordem de Serviço de Construção de Software ou Evolução de Software.

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

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

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

## **9. GARANTIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS**

9.1. Formato da garantia dos serviços

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

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

9.1.3. Quando houver identificação de defeito em serviço ou produto em garantia, a CONTRATANTE enviará à CONTRATADA, na forma do item 5.1.8.2, Ordem de Serviço de Garantia.

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

## **10. ELEMENTOS PARA GESTÃO DA CONTRATAÇÃO**

### **10.1. Local de execução dos serviços**

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

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

10.1.3. O Modelo híbrido de trabalho que combina a atividade presencial com a atividade remota também será possível, desde que atendido os critérios do item 10.1.2.

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

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

10.2.1. O horário de funcionamento do Datacenter Corporativo da CONTRATANTE é de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana e 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano.

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

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

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

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

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

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

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

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

expediente.

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

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

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

10.2.13. Atividades preparatórias para o início dos serviços:

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

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

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

10.2.13.2.2. Entrega, por parte da CONTRATADA, do termo de compromisso contendo declaração de manutenção de sigilo da CONTRATANTE, conforme modelo constante no ANEXO V - TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, a ser assinado pelo representante legal da CONTRATADA;

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

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

### **10.3. Acompanhamento e fiscalização**

10.3.1. Nos termos do art. 163 e seguintes do RILCC da AGEHAB, será designado representante para acompanhar e fiscalizar a entrega dos bens, anotando em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução e determinando o que for necessário à regularização de falhas ou defeitos observados.

10.3.2. É competência do Gestor de Contratos da AGEHAB, dentre outras:

10.3.2.1. Provocar a instauração de processo administrativo com o objetivo de apurar responsabilidade ou prejuízo resultante de erro ou vício na execução do contrato ou de promover alteração contratual, especialmente no caso de solução adotada em projeto inadequado, desatualizado tecnologicamente ou inapropriado ao local específico.

10.3.2.2. Identificar a necessidade de modificar ou adequar a forma de execução do objeto contratado.

10.3.2.3. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato verificando a conformidade da prestação dos serviços, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do CONTRATO.

10.3.2.4. Verificar a conformidade e adequação técnica dos serviços prestados com base nos critérios previstos neste Termo de Referência e no contrato.

10.3.2.5. Monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar sua degeneração, intervindo para corrigir ou aplicar glosas e sanções quando verificar desconformidades.

10.3.2.6. Registrar todas as ocorrências e adotar as medidas cabíveis para sanar eventuais irregularidades.

10.3.2.7. Exigir da contratada o cumprimento de todas as obrigações previstas no CONTRATO.

10.3.2.8. Recusar objeto diverso ou com qualidade inferior à prevista em CONTRATO.

10.3.2.9. Atestar o recebimento provisório e munir o gestor das informações necessárias para o recebimento definitivo.

10.3.2.10. A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas ou vícios redibitórios, e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Administração ou de seus agentes e prepostos.

10.3.2.11. O representante da Administração anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos funcionários eventualmente envolvidos, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

10.3.3. Comunicação entre a CONTRATANTE e CONTRATADA.

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

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

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

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

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

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

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



10.3.3.5.3. c) planejamento estimativo de volume de demandas para os próximos períodos.

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

10.3.3.5.5. e) avaliação de profissionais da CONTRATADA.

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

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

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

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

10.4.1. A cada entrega de artefato, a CONTRATADA deverá elaborar minuta do Termo de Recebimento Provisório contendo a relação de artefatos entregues conforme modelo constante no ANEXO VIII – TERMO DE RECEBIMENTO

PROVISÓRIO. Após comprovação da entrega dos artefatos relacionados, o Gestor do Contrato confeccionará o Termo de Recebimento Provisório a partir da minuta fornecida pela CONTRATADA, ao qual as partes aporão suas assinaturas.

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

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

10.4.4. O resultado da avaliação será comunicado à CONTRATADA por meio de laudo de avaliação de artefatos. No laudo serão registrados defeitos encontrados, rejeites, aceites com ressalvas e aceites. O modelo do laudo de avaliação de artefatos consta do ANEXO IV - LAUDO DE AVALIAÇÃO DE ORDEM DE SERVIÇO.

10.4.5. Aceitos todos os artefatos da Ordem de Serviço o Gestor do Contrato, com base nas informações constantes nos Laudos de Avaliação de Artefatos, emitirá o Termo de Recebimento Definitivo da Ordem de Serviço, conforme modelo constante no ANEXO IX – TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO.

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

#### **10.5. Direitos de propriedade**

10.5.1. Todos os produtos gerados e mantidos durante a vigência do contrato serão de propriedade da CONTRATANTE. Isso inclui todos os dados, documentos e elementos de informação pertinentes à tecnologia de concepção, desenvolvimento, fixação em suporte físico de qualquer natureza e aplicação, tais como produtos de software, programas-fonte, classes e componentes, relatórios, diagramas, fluxogramas, modelos e arquivos. A regra está em conformidade com o art. 80 da Lei 13.303/2016, com a Lei nº 9.609/98, que dispõe sobre propriedade intelectual de programa de computador e com a Lei nº 9.610/98, que dispõe sobre direito autoral, sendo vedada a comercialização, a qualquer título, destes por parte da CONTRATADA.

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

#### **10.6. Transferência de conhecimentos**

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

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

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

10.6.4. A CONTRATADA deve, em conformidade com o art. 80 da Lei 13.303/2016, promover transição contratual e repassar para a CONTRATANTE ou para outra empresa por esse indicada todos os dados, documentos e elementos de informação utilizados na execução dos serviços.

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

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

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

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

10.7.3. A CONTRATADA e profissionais envolvidos na execução do contrato devem assinar, antes do início dos serviços, termo de compromisso responsabilidade, conforme modelo indicado no ANEXO X – TERMO DE COMPROMISSO DE CONFIDENCIAIS DE INFORMAÇÕES.

#### **10.8. Forma de integração**

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

- 10.8.1.1. Atuar em todas as fases do projeto / tarefa, avaliando o seu desenvolvimento e promovendo ações que assegurem o cumprimento dos resultados contratados.
- 10.8.1.2. Prestar apoio técnico aos componentes de sua equipe.
- 10.8.1.3. Orientar e executar o detalhamento de rotinas de sistemas em geral e definir a melhor utilização de recursos de software e hardware disponíveis.
- 10.8.1.4. Responder pela gestão de seus técnicos, coordenando as tarefas executadas e em execução.
- 10.8.1.5. Garantir a qualidade nas tarefas compatíveis com os padrões e normas utilizadas e definidas pela CONTRATANTE.
- 10.8.1.6. Garantir, nos prazos contratados, a entrega dos serviços.

## **11. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

- 11.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.
- 11.2. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.
- 11.3. Notificar a CONTRATADA por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas.
- 11.4. Pagar à CONTRATADA o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência.
- 11.5. Dar conhecimento à CONTRATADA de quaisquer fatos que possam afetar a entrega do objeto.
- 11.6. Permitir acesso dos empregados da CONTRATADA às suas dependências, equipamentos, softwares e sistemas de informação necessários para a execução dos serviços.
- 11.7. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelos empregados da CONTRATADA ou por seu preposto.
- 11.8. Efetuar o pagamento conforme execução dos serviços, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências do CONTRATO.
- 11.9. Exercer a fiscalização dos serviços prestados.
- 11.10. Comunicar oficialmente à CONTRATADA quaisquer falhas verificadas no cumprimento do CONTRATO.
- 11.11. Convocar os representantes da CONTRATADA para participar, no período compreendido entre a assinatura do contrato e o início da prestação dos serviços, de reunião inicial para alinhamento de expectativas contratuais e fornecer previamente a pauta da reunião.
- 11.12. Indicar, para cada Ordem de Serviço aberta, servidor da área de Tecnologia da Informação da CONTRATANTE que será o responsável técnico pela gestão dos serviços e, quando aplicável, representante do requisitante do serviço responsável pela avaliação dos requisitos levantados pela CONTRATADA e pela homologação das soluções desenvolvidas.
- 11.13. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes solicitados pelos profissionais da CONTRATADA ou pelo preposto.
- 11.14. Efetuar o pagamento devido pela execução dos serviços, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências do contrato.
- 11.15. Comunicar oficialmente à CONTRATADA quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato.
- 11.16. Fiscalizar o cumprimento dos requisitos de qualificação profissional exigidos nas especificações técnicas, solicitando à CONTRATADA, sempre que necessário, substituição de profissional, treinamentos e certificações necessárias.

## **12. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

- 12.1. Executar os serviços conforme especificações do Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade mínimas especificadas no Termo de Referência e em sua proposta.
- 12.2. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à AGEHAB, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos.
- 12.3. Caberá à empresa contratada o fiel cumprimento das seguintes obrigações, além das demais previstas neste documento e no contrato:
- 12.4. A CONTRATADA deve apresentar os termos deste edital para todos os colaboradores alocados no contrato.
- 12.5. Participar, no período compreendido entre a assinatura do contrato e o início da prestação dos serviços, de reunião inicial para alinhamento de expectativas contratuais com equipe da CONTRATANTE.
- 12.6. Alocar os profissionais necessários à realização dos serviços, de acordo com a qualificação mínima prevista nas especificações técnicas.
- 12.7. Manter os profissionais devidamente identificados por meio de crachá, quando em trabalho nas dependências da CONTRATANTE.
- 12.8. Formalizar a indicação de preposto da empresa e substituto eventual para a coordenação dos serviços e gestão administrativa do contrato. O preposto pode acumular o cargo de gerente de projetos nas atividades do contrato.
- 12.9. Contratar profissionais, em quantidade compatível com o tamanho da equipe alocada pela CONTRATADA e em comum acordo com a CONTRATANTE, supervisor(es) técnico(s) com atuação exclusiva no contrato para gestão

- operacional do contrato. Este profissional deverá trabalhar presencialmente no ambiente da CONTRATANTE e será responsável pelo acompanhamento diário da execução do contrato junto aos fiscais técnicos e os colaboradores da CONTRATADA. Neste acompanhamento ele verificará os itens de catálogo lançados pelo colaborador e sua respectiva evidência gerada como entregável, alinhar com Gestor do Contrato ou gerente de projeto e colaborador as demandas para não ocorrer ociosidade do colaborador, visando uma maior produtividade do mesmo e, sempre, avaliando sua performance.
- 12.10. A CONTRATADA tem o prazo de 30 (trinta) dias para a disponibilização do perfil profissional solicitado pela CONTRATANTE para o atendimento de uma Ordem de Serviço. Esse é o mesmo prazo máximo que a CONTRATADA tem para repor um profissional que for desalocado do contrato. O descumprimento desse prazo caracterizará inexecução contratual parcial, a penalidade aplicável consta no item 13.3.19.
- 12.11. A rejeição pela CONTRATADA de uma determinada Ordem de Serviço proposta pela CONTRATANTE por não conseguir disponibilizar o perfil profissional necessário, caracterizará inexecução contratual parcial. A penalidade aplicável consta no item
- 12.12. Encaminhar a CONTRATANTE indicação de nome e CPF acompanhados dos comprovantes de qualificação técnica para os perfis profissionais constantes do ANEXO III - PERFIS TÉCNICO-PROFISSIONAIS, conforme necessidade e nos prazos e condições especificados.
- 12.13. Indicar os técnicos da CONTRATADA que terão acesso ao sistema de gestão de chamados e sistemas de monitoração das aplicações para concessão de privilégios de acesso.
- 12.14. Indicar endereço eletrônico para o recebimento de notificações e comunicações a respeito da execução do contrato.
- 12.15. Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços objetos do contrato dentro dos acordos de Níveis de Serviços estabelecidos.
- 12.16. Cuidar para que o preposto indicado mantenha permanente contato com a unidade responsável pela gestão / fiscalização do Contrato, adotando as providências requeridas à execução dos serviços pelos profissionais alocados.
- 12.17. Administrar todo e qualquer assunto relativo aos seus profissionais e assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldar lhes na época própria, vez que os seus profissionais não manterão nenhum vínculo empregatício com a CONTRATANTE.
- 12.18. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações legais necessárias ao atendimento de seus profissionais no caso de acidente de trabalho ou acometimento de mal súbito, ainda que acontecido em dependência da CONTRATANTE.
- 12.19. Assumir a responsabilidade por todos os encargos de eventual demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução deste contrato, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência.
- 12.20. Assegurar a seus profissionais a concessão dos benefícios obrigatórios previstos nos acordos e convenções de trabalho vigentes para as respectivas categorias profissionais.
- 12.21. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à CONTRATANTE.
- 12.22. Responder por quaisquer danos causados diretamente a bens de propriedade da CONTRATANTE ou de terceiros, quando tenham sido causados por seus profissionais durante a execução dos serviços.
- 12.23. Manter, durante todo o período de vigência do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, assim como o cumprimento das obrigações trabalhistas.
- 12.24. Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da contratação.
- 12.25. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, serviços efetuados nos quais se verificar vício, defeito ou incorreção.
- 12.26. Reportar à CONTRATANTE imediatamente quaisquer anormalidades, erros ou irregularidades que possam comprometer a execução dos serviços ou o bom andamento das atividades na CONTRATANTE.
- 12.27. Elaborar e apresentar à CONTRATANTE relatório de fechamento mensal dos serviços executados, contendo detalhamento dos níveis de serviços executados comparativamente com os acordados e demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução dos serviços.
- 12.28. Encaminhar à unidade competente as Notas Fiscais dos serviços prestados, emitidas em conformidade com o relatório de fechamento mensal elaborado pela CONTRATADA e aprovado pela CONTRATANTE.
- 12.29. Guardar sigilo sobre dados e informações obtidos em razão da execução dos serviços contratados, observando os princípios do art. 6º da Lei nº13.709/2018 (LGPD), bem como da relação contratual mantida com a CONTRATANTE.
- 12.30. Solicitar dos profissionais alocados na execução dos serviços a assinatura de termo de ciência da declaração de manutenção de sigilo ANEXO V - TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO e das normas de segurança vigentes, de acordo com modelo fornecido pela CONTRATANTE.
- 12.31. Gerenciar a execução dos serviços, com acompanhamento da qualidade e dos níveis de serviço alcançados, com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo. Qualquer problema que venha a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis acordados deve ser imediatamente comunicado à CONTRATANTE, que colaborará com a CONTRATADA na busca da melhor solução.
- 12.32. Apresentar mensalmente à CONTRATANTE cópia da documentação que comprove a quitação das obrigações trabalhistas e previdenciárias, conforme previsto no contrato.
- 12.33. Emitir relatórios de acompanhamento da prestação de serviços sempre que solicitado pela CONTRATANTE.
- 12.34. Permitir acesso aos artefatos em construção e ao ambiente de desenvolvimento, bem como prestar esclarecimentos a qualquer tempo ao Gestor do Contrato.
- 12.35. Conceder acesso de administrador aos recursos de Tecnologia da Informação, alocados pela CONTRATADA, sempre que solicitado pela CONTRATANTE.

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

12.37. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.

12.38. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do 140 do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da AGEHAB – RILCC da AGEHAB.

12.39. Comunicar ao Gestor do Contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.

12.40. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela CONTRATANTE ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do serviço.

12.41. Paralisar, por determinação da CONTRATANTE, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.

12.42. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.

12.43. A CONTRATADA deverá cumprir o Nível de Serviço – NS.

12.44. A CONTRATADA deverá fornecer e-mail (endereço eletrônico institucional) e telefone para que a CONTRATANTE faça o registro das solicitações que advierem do objeto do Termo de Referência.

### **13. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

13.1. Constituem ilícito administrativo, sem prejuízo das sanções penais cabíveis, a prática dos atos previstos no artigo 77, da Lei Estadual nº 17.928/2012, a prática dos atos previstos no art. 7º da Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002, ou em dispositivos de normas que vierem a substituí-los, bem como pelo cometimento de quaisquer infrações previstas no Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da AGEHAB – RILCC da AGEHAB, a CONTRATADA que:

13.1.1. Inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação.

13.1.2. Ensejar o retardamento da execução do objeto.

13.1.3. Falhar ou fraudar na execução do contrato.

13.1.4. Comportar-se de modo inidôneo.

13.1.5. Cometer fraude fiscal.

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

13.3. Com fundamento nos artigos 82 e 83 da Lei nº 13.303/2016, a CONTRATADA ficará sujeita, no caso de atraso injustificado, inexecução parcial ou inexecução total da obrigação, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, assegurada a prévia defesa, às seguintes penalidades:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

13.3.11. Advertência escrita, quando a CONTRATADA incorrer em 2 (duas) rejeições injustificáveis integrais de Ordem de Serviço no mês.

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

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

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

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

13.3.16. Multa no percentual de 0,3% (três décimos por cento) ao dia, até o trigésimo dia de atraso, sobre o valor da parte do fornecimento ou serviço não realizado.

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

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

13.3.19. O não atendimento do item 12.10 que trata da obrigatoriedade da CONTRATADA em disponibilizar o perfil profissional solicitado em até 30 (trinta) dias, ensejará em uma multa de 2% (dois por cento) do valor integral do Contrato, essa punição poderá ser aplicada até uma vez por mês. Se o atraso persistir no mês seguinte a punição será aplicada novamente e assim sucessivamente.

13.3.20. A CONTRATADA será submetida à mesma penalidade do item anterior no caso de ocorrência do item 12.11, rejeição de Ordem de Serviço proposta pela CONTRATANTE por indisponibilidade do perfil profissional. Essa penalidade é aplicável em até uma vez por mês

13.4. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo autônomo, por meio do qual se assegure a ampla defesa e o contraditório. Referido processo seguirá o procedimento disposto nos artigos 181 a 184 do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da AGEHAB – RILCC da AGEHAB.

13.5. A defesa do CONTRATADO deverá ser apresentada no prazo de 10 (dez) dias úteis. (art. 83, § 2.º da Lei 13.303/2016).

13.6. As multas devidas e / ou prejuízos causados à CONTRATANTE serão deduzidos dos valores a serem pagos à CONTRATADA ou deduzidos da garantia, ou ainda, quando for o caso, serão cobrados judicialmente.

13.6.1. Caso a CONTRATANTE determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 10 (dez) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

13.6.2. Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta do licitante, a CONTRATANTE poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil.

13.7. A AGEHAB, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

13.8. A decisão final que imputar sanção ao processado deverá ser publicada e, imediatamente, comunicada ao Cadastro de Fornecedores para fins de registro.

## **14. DA RESCISÃO CONTRATUAL**

14.1. A inexecução total ou parcial do Contrato nas condições previstas neste Termo de Referência, mediante os descumprimentos de condições contratuais, reiteradas aplicações de multas ou ainda sistemáticos descumprimentos dos Níveis de Serviço, sem adoção tempestiva das medidas saneadoras solicitadas pela CONTRATANTE, podem ensejar:

14.1.1. Rescisão contratual, sem prejuízos das demais penalidades previstas na Lei nº 13.303/2016.

14.2. Havendo o vazamento de dados e / ou quebra do sigilo das informações restritas, por ação ou omissão da CONTRATADA, a CONTRATANTE poderá requerer a imediata rescisão do Contrato nos termos da Lei nº 13.303/2016, sem a incidência de qualquer ônus. Nesse caso, a CONTRATADA, estará sujeita ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridas pela CONTRATANTE, inclusive os de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo judicial ou administrativo, conforme o disposto do ANEXO X – TERMO DE COMPROMISSO DE CONFIDENCIAIS DE INFORMAÇÕES.

## **15. DISPOSIÇÕES GERAIS**

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

15.2. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 13.303/2016.

15.3. As sanções previstas neste Termo de Referência e no Contrato podem ser aplicadas cumulativamente e não têm caráter compensatório. Portanto, não isentam a CONTRATADA da obrigação de indenizar eventuais perdas e danos.

Adicionalmente, dependendo da gravidade, a CONTRATADA poderá estar sujeita a outras sanções previstas em Lei.

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

## **16. OUTRAS CONDIÇÕES CONTRATUAIS**

### **16.1. Considerações**

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

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

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

#### 16.4. Renovação e repactuação

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

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

#### 16.5. Aditamento contratual

16.5.1. A CONTRATADA obriga-se a aceitar, nas mesmas condições contratuais, e mediante Termo Aditivo, acréscimos e supressões que se fizerem necessários até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do CONTRATO, de acordo com o parágrafo primeiro do art. 81, § 1º, da Lei Federal nº 13.303/2016.

16.5.2. O Contrato somente sofrerá alterações por meio de Termo Aditivo, consoante disposto no art. 81, da Lei Federal nº 13.303/2016.

#### 16.6. Equilíbrio econômico-financeiro do contrato

16.6.1. O CONTRATO poderá ser alterado, com as devidas justificativas e por acordo entre as partes, para restabelecer a relação inicialmente pactuada entre os encargos da CONTRATADA e a retribuição da Administração para a justa remuneração dos serviços, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro inicial, na hipótese de sobrevirem fatos imprevisíveis, ou previsíveis, porém de consequências incalculáveis, retardadores ou impeditivos da execução do ajustado, ou, ainda, em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe, configurando área econômica extraordinária e extracontratual (art. 81, da Lei Federal nº 13.303/2016).

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

#### 16.7. Plano de Encerramento Contratual

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

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

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

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

16.7.2.3. As estruturas e atividades de gerenciamento do encerramento contratual.

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

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

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

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

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

### **17. CRITÉRIOS DE HABILITAÇÃO E QUALIFICAÇÃO TÉCNICA-OPERACIONAL DE FORNECEDORES**

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

17.1.1. Apresentação de Atestados de Capacidade Técnica, nos termos do ANEXO II - COMPROVAÇÃO DA CAPACIDADE TÉCNICA.

17.1.2. Apresentação de Proposta de Preços, nos termos do item 18.12.

17.1.3. Realização de Vistoria Técnica, nos termos do item 18.

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

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

### **18. DA VISTORIA**

18.1. As LICITANTE interessadas em participar do certame poderão realizar a Vistoria Técnica nas dependências da sede da Agência Goiana de Habitação – AGEHAB situada a rua 18A, nº 541 – Setor Aeroporto – CEP: 74070-060 – Goiânia – GO, para verificar as condições de prestação dos serviços.

18.2. As visitas serão acompanhadas por técnicos da CONTRATANTE e será emitida declaração de vistoria em nome do

LICITANTE, conforme modelo especificado no ANEXO XI – MODELO DE DECLARAÇÃO VISTORIA, em papel timbrado e assinado por representante legal da empresa.

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

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

18.5. No ato da vistoria, o licitante assinará termo de compromisso de confidencialidade de informações, conforme modelo no ANEXO X – TERMO DE COMPROMISSO DE CONFIDENCIAIS DE INFORMAÇÕES. O representante da empresa que participará da vistoria deverá portar procuração para tanto com firma reconhecida em cartório.

18.6. Tendo em vista que a Vistoria Técnica é facultativa, os LICITANTES não poderão alegar desconhecimento, total ou parcial, dos serviços a serem prestados, suas peculiaridades e complexidade para se eximirem das obrigações assumidas em decorrência da LICITAÇÃO, devendo apresentar DECLARAÇÃO de que conhecem as condições para a execução do objeto do Termo de Referência.

18.7. A Vistoria Técnica poderá ser realizada até 5 (cinco) dias úteis antes da data prevista para a abertura da LICITAÇÃO, não sendo admitida, em hipótese alguma, qualquer alegação de desconhecimento, total ou parcial, dos serviços a serem prestados, suas peculiaridades e complexidade.

18.8. A Vistoria Técnica será realizada nas dependências da sede da Agência Goiana de Habitação – AGEHAB situada a Rua 18A, nº 541 – Setor Aeroporto – CEP 74070-060, Goiânia, Goiás, onde a LICITANTE será acompanhada pela Equipe Técnica da AGEHAB, ou por servidor(es) por ela designado (s), de segunda à sexta-feira, das 09:00 horas às 11 horas ou das 15:00 horas às 17:00 horas, devendo o agendamento ser efetuado previamente pelo telefone (62) 3096-5062 ou e-mail [andre.fernandes@agehab.go.gov.br](mailto:andre.fernandes@agehab.go.gov.br).

18.9. No ato da Vistoria Técnica o representante da LICITANTE será devidamente credenciado e deverá fornecer os seguintes dados relativos à empresa: Razão Social, CNPJ, endereço e telefone.

18.10. Após a realização da Vistoria Técnica, o representante da LICITANTE receberá um estado de Realização de Vistoria Técnica, conforme modelo ANEXO XI – MODELO DE DECLARAÇÃO VISTORIA do Termo de Referência, assinado pela Equipe Técnica da AGEHAB, ou por servidor (es) por ela designado (s), e pelo representante da LICITANTE.

18.11. Por ocasião na fase de habilitação do pregão, a LICITANTE deverá, obrigatoriamente, apresentar o ANEXO XI – MODELO DE DECLARAÇÃO VISTORIA assinado pela Gerência de Tecnologia da Informação da AGEHAB ou declaração de responsabilidade da não realização da vistoria conforme ANEXO XV – DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DA NÃO REALIZAÇÃO DA VISTORIA devidamente assinado pelo LICITANTE com firma reconhecida.

#### 18.12. DA PROPOSTA DE PREÇOS

18.12.1. A PROPOSTA DE PREÇOS, ANEXO XVI – MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS, deverá ser apresentada de acordo com a descrição dos itens e os quantitativos listados neste Termo de Referência, de forma a garantir a sua exequibilidade e permitir seu julgamento. A PROPOSTA TÉCNICA E DE PREÇOS deverá ter prazo de validade não inferior a 90 (noventa) dias corridos, a partir da data da sessão pública.

18.12.2. O LICITANTE deverá declarar, no momento de sua PROPOSTA, que possui capacidade técnica adequada para executar o objeto da licitação atendendo aos critérios de qualidade e aos níveis de serviço exigidos, cumprindo os requisitos especificados para a presente contratação.

18.12.3. Deverá ser apresentada a Planilha de Formação de Custos em conformidade com o ANEXO III - PERFIS TÉCNICO-PROFISSIONAIS, devidamente preenchida para cada perfil profissional, de forma a comprovar a exequibilidade e será objeto de julgamento da proposta.

18.12.3.1. O valor da Unidade de Serviço Técnico – UST ofertada deve estar claramente demonstrado através da Planilha de Formação de Custos.

18.12.3.2. Nos preços cotados deverão estar incluídas todas as despesas direta e indiretamente envolvidas na execução dos serviços, tais como transporte, seguros, salários, encargos sociais, encargos fiscais e taxas comerciais, impostos, taxas de contribuição, tarifas públicas e quaisquer outros custos, quando aplicáveis, necessários ao integral cumprimento do objeto contratado. Deverão estar contidos ainda todos os custos marginais referentes aos profissionais designados para a prestação dos serviços, tais como deslocamentos, hospedagens, treinamentos e etc.

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

18.12.3.3. Caso a LICITANTE apresente proposta sem clara demonstração da exequibilidade do valor da Unidade de Serviço Técnico – UST ofertada, observando-se o item 18.12.3.2, haverá presunção relativa de inexecuibilidade.

18.12.3.3.1. Configurada a presunção relativa de inexecuibilidade da proposta, será concedido à licitante a oportunidade de demonstrar de forma clara e objetiva a exequibilidade do preço apresentado em atenção aos critérios estabelecidos no item 18.12.

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

18.12.4. A PROPOSTA deverá ser redigida em Língua Portuguesa (pt-BR), salvo quanto às expressões técnicas de uso corrente, sem emendas, rasuras ou entre linhas, devidamente datada, sendo clara e precisa, sem alternativas de preços ou qualquer outra condição que induza o julgamento a ter mais de um resultado, com todos os preços expressos em REAIS

(R\$), com duas casas decimais, e declaração expressa de que os serviços ofertados atendem aos requisitos técnicos especificados neste Termo de Referência.

## **19. DO CRITÉRIO DE JULGAMENTO DAS PROPOSTAS**

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

19.1.1. Tenha comprovado sua capacidade técnico-operacional através da apresentação de Atestado(s) de Capacidade Técnica que atendam aos requisitos estabelecidos no item 17.1.

19.1.2. Tenha apresentado sua PROPOSTA DE PREÇOS em conformidade com o atendimento dos requisitos estabelecidos no item 18.2.

19.1.3. Tenha apresentado Declaração de Vistoria ou Declaração de Responsabilidade da não Realização da Vistoria em conformidade com o atendimento dos requisitos estabelecidos no item 18.

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

## **20. DA GARANTIA DA EXECUÇÃO CONTRATUAL**

20.1. O adjudicatário prestará garantia de execução do contrato, nos moldes do art. 70 da Lei nº 13.303/2016, com validade durante a execução do contrato e por 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato.

20.2. No prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do CONTRATANTE, contados da assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá apresentar comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro, seguro-garantia ou fiança bancária.

20.3. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).

20.4. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem o § 8.º do art. 136 do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da AGEHAB – RILCC da AGEHAB.

20.5. A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de 90 dias após o término da vigência contratual.

20.6. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

20.6.1. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas.

20.6.2. Prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato.

20.6.3. Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à CONTRATADA.

20.6.4. Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela CONTRATADA, quando couber.

20.7. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, observada a legislação que rege a matéria.

20.8. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da CONTRATANTE, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

20.9. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

20.10. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

20.11. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a CONTRATADA obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data em que for notificada.

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

20.13. A CONTRATADA autoriza a CONTRATANTE a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste Termo de Referência.

## **21. VIGÊNCIA DO CONTRATO**

21.1. O período de vigência do Contrato será de 18 (dezoito) meses, a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por igual e sucessivos período, mediante termos aditivo, até o limite de 60 (sessenta) meses, após a verificação da real necessidade e das vantagens para a Administração quanto à continuidade do Contrato.

21.2. O prazo de que trata esta cláusula, poderá ser suspenso, caso ocorra:

21.3. Paralisação da entrega determinada pelo CONTRATANTE, por motivo não imputável à CONTRATADA.

21.4. Por motivo de força maior.

## **22. DO REAJUSTE**

22.1. Os preços são fixos e irremovíveis no prazo de um ano contado da data limite para a apresentação das propostas.

22.2. Dentro do prazo de vigência do CONTRATO e mediante solicitação da CONTRATADA, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, aplicando-se o Índice de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.



- 22.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.
- 22.4. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a CONTRATADA obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.
- 22.5. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.
- 22.6. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.
- 22.7. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.
- 22.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

### 23. DA SUBCONTRATAÇÃO

23.1. Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.

### 24. ALTERAÇÃO SUBJETIVA

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

## ANEXOS

### SÃO PARTES INTEGRANTES DESTES TERMO DE REFERÊNCIA OS SEGUINTE ANEXOS:

- ANEXO I – Requisitos da ferramenta de gestão do contrato
- ANEXO II – Comprovação da capacidade técnica
- ANEXO III – Perfis técnico-profissionais
- ANEXO IV – Laudo de avaliação de ordem de serviço
- ANEXO V – Termo de compromisso de manutenção de sigilo
- ANEXO VI – Arquitetura de referência / ambiente de desenvolvimento
- ANEXO VII – Modelo de ordem de serviço
- ANEXO VIII – Termo de recebimento provisório
- ANEXO IX – Termo de recebimento definitivo
- ANEXO X – Termo de compromisso de confidenciais de informações
- ANEXO XI – Modelo de declaração vistoria
- ANEXO XII – Catálogo de sistemas, arquiteturas e framework
- ANEXO XIII – Planilha de formação de custos
- ANEXO XIV – Catálogo de serviços
- ANEXO XV – Declaração de responsabilidade da não realização da vistoria
- ANEXO XVI – Modelo de proposta de preços



Documento assinado eletronicamente por **ANDRE LUIZ VIEIRA FERNANDES, Gerente**, em 27/07/2022, às 16:47, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [http://sei.go.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=1](http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1) informando o código verificador **000032171552** e o código CRC **C726F055**.

GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

RUA 18-A Nº 541, - Bairro SETOR AEROPORTO - GOIANIA - GO - CEP 74070-060 - (62)3096-5062.



Referência: Processo nº 202200031004166



SEI 000032171552