

Agência  
Goiana de  
Regulação,  
Controle e  
Fiscalização  
dos Serviços  
Públicos



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

**Contrato Nº 008/2020 - AGR**

**Contrato de Prestação de Serviços Técnicos na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), que entre si fazem, A AGÊNCIA GOIANA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS – AGR e empresa G4F SOLUÇÕES CORPORATIVAS LTDA.**

**CONTRATO/ G4F / AGR /CPL Nº 008/2020**

**Pregão Eletrônico nº 003/2020**

**Processo: 202000029003054**

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

**CONTRATADA - G4F SOLUÇÕES CORPORATIVAS LTDA**, inscrita no CNPJ nº 07.094.346/0001-45, inscrição estadual nº 07.520.075/001-38, sediada no SRTVS Quadra 701, Bloco "O", Sala 548 - Asa Sul, Edifício Multiempresarial, Brasília - DF, CEP: 70340-000, neste ato representada pelo Diretor Executivo o Sr. **Elmo Toledo Lacerda**, brasileiro, portador da Carteira de Identidade nº 2.754.057 SSP/DF e do CPF nº 533.001.226-00, residente e domiciliado em Brasília - DF, fone (61) 3773-2000, e-mail [administracao@g4f.com.br](mailto:administracao@g4f.com.br).

As partes acima qualificadas acordam a assinatura do presente CONTRATO, mediante as Cláusulas e condições seguintes, tudo de acordo com as determinações da Lei Federal nº 10.520/2002, Lei Federal 8.666/1993 e suas alterações posteriores, Lei Estadual nº 17.928/2012, Lei Estadual nº 18.989/2015, Decreto Estadual nº 7.466/2011 e Decreto Estadual nº 9.666/2020 e demais normas regulamentares aplicáveis à espécie, e às cláusulas e condições seguintes:

**CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO**

O presente contrato tem por objeto a **PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS NA ÁREA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC)** para suprir as demandas de serviços de manutenção e desenvolvimento do ambiente tecnológico e de sistemas da informação, na forma de serviços continuados presenciais e não presenciais, contemplando a transferência de conhecimento e agregação tecnológica, respeitando os padrões de desenvolvimento, desempenho e qualidade

estabelecidos pela Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos - AGR, PELO PERÍODO DE 12 (DOZE) MESES, de acordo com as especificações estabelecidas no Termo de Referência - Anexo I, do Edital e seus anexos subsequentes, Proposta Comercial da CONTRATADA e nas cláusulas e condições abaixo relacionadas.

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

## **CLÁUSULA SEGUNDA – DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS**

### **Parágrafo 1º – Descrição geral**

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

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

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

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

### **Parágrafo 2º – Métrica adotada**

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

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

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

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

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

6. Por fim, o uso de UST pode se mostrar menos oneroso para a administração do Contrato, pois reduz

a necessidade, de ambas as partes, de dispor de técnicos especialistas em pontos de função ao longo da execução contratual.

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

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

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

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

Parágrafo 5º – Local e horário de prestação dos serviços

1. Todos os serviços serão prestados nas dependências da CONTRATANTE, podendo eventualmente ser realizados nas dependências da CONTRATADA, quando a critério da CONTRATANTE, em comum acordo com a CONTRATADA, observando-se os padrões, metodologias, tecnologias e critérios de segurança a serem definidos pela CONTRATANTE, bem como as demais exigências previstas neste Contrato.

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

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

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

5. A CONTRATADA deverá estar ciente de que haverá necessidade da execução de serviços fora do horário comercial, em finais de semana e em feriados, em razão de fatos que a justifique, tais como incidentes, manutenções programadas, aumentos de demandas, antecipações de prazos de entrega, implementações de rotinas que necessitem de paralisação dos serviços, depurações de erros críticos, entre outros.

6. As atividades que demandem quaisquer serviços que gerem impacto no funcionamento do ambiente computacional da CONTRATANTE e/ou de seus Sistemas de Informação, deverão ser executadas fora do horário comercial, bem como serem planejadas a fim de causarem o menor impacto possível.

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

8. O profissional disponibilizado pela CONTRATADA para gerenciar as demandas de serviços fora do

horário comercial, deverá estar disponível para comunicação fora do horário de atendimento presencial, podendo ser acionado, ainda que remotamente, sem custo adicional para a CONTRATANTE, para receber determinações ou tratar questões, incidentes e problemas que sejam inadiáveis, a critério da CONTRATANTE.

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

### **Parágrafo 1º – Requisitos Gerais**

1. A CONTRATADA deve observar o cumprimento de todas as leis e normas aplicáveis ao objeto da presente contratação, em especial atenção àquelas relacionadas ao pagamento das obrigações empresariais relacionadas à encargos fiscais, trabalhistas e previdenciários.
2. Nos termos da Lei Estadual nº 20.489, de 10 de junho de 2019, a CONTRATADA deverá desenvolver Programa de Integridade, que consiste num conjunto de “mecanismos e procedimentos internos de integridade, auditoria, controle e incentivo à denúncia de irregularidade e na aplicação efetiva de códigos de ética e de conduta, políticas e diretrizes com o objetivo de detectar e sanar desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados contra a administração pública do Estado de Goiás”.
3. Quando aplicável, a CONTRATADA deverá realizar capacitação de usuários internos e/ou da equipe técnica da CONTRATANTE; conforme definições da CONTRATANTE.
4. Os primeiros 60 (sessenta) dias após a assinatura do Contrato serão considerados como período de adaptação e ajustes, durante os quais a CONTRATADA deverá proceder a todos os ajustes que se mostrarem necessários no dimensionamento e qualificação das equipes, adequação de processos internos e outras transições necessárias, de modo a assegurar a execução satisfatória dos serviços.
5. A CONTRATADA deverá prestar a GARANTIA TÉCNICA dos serviços entregues durante todo o período de vigência do Contrato (incluindo as eventuais prorrogações contratuais) e adicionalmente, durante 90 (noventa) dias após o encerramento do Contrato. O prazo será contado a partir do aceite definitivo do produto, o que engloba todos os seus entregáveis. O atendimento de demandas de GARANTIA TÉCNICA não é remunerável.

### **Parágrafo 2º – Requisitos de Sistemas de Informação**

1. As atividades relativas à Sistemas de Informação consistem na prestação de serviços de concepção, análise, projeto, desenvolvimento e sustentação de soluções tecnológicas para a informatização de processos de trabalho e rotinas das diversas áreas de negócio da AGR; e são realizadas no âmbito da Gerência de Desenvolvimento de Sistemas da Superintendência de Tecnologia da Informação - GEDES/STI.
2. A CONTRATADA, ao executar as atividades sob sua responsabilidade, deverá se nortear e apoiar no Processo de Desenvolvimento de Soluções de TI (PDSTI - Anexo I-E do Termo de Referência) e nas tecnologias das Arquiteturas de Referência previstas no Ambiente Tecnológico da CONTRATANTE, com a aplicação de metodologias ágeis - SCRUM, XP, Kanban, Lean ou qualquer metodologia similar que empregue princípios do Manifesto Ágil para Desenvolvimento de Software - e suas boas práticas, tais como a entrega frequente de software funcional na escala de semanas, comunicação diária entre o time de desenvolvimento e colaboradores das áreas de negócio ou responsáveis pelos softwares, demonstrando assim colaboração com o cliente; times de desenvolvimento auto organizáveis que implementem a melhoria contínua do PDSTI - GEDES/STI.
3. O Processo de Desenvolvimento de Soluções de TI (PDSTI) abrange as atividades que vão desde a abordagem inicial junto aos usuários gestores; a identificação, a análise e o projeto da melhor solução técnica para atender às demandas; a codificação da solução de TI com o uso de padrões, técnicas e linguagens de programação específicas; a realização dos testes de validação; a liberação da solução de TI para a homologação dos usuários solicitantes e posteriormente sua implantação em produção; até a sustentação da solução de TI em todo o seu ciclo de vida, por meio de manutenções corretivas, evolutivas, adaptativas ou perfectivas.
4. Para a execução das demandas de TI, relativas à Sistemas de Informação, a CONTRATADA deverá ser norteadada pelo PDSTI (Anexo I-E do Termo de Referência).

### **Parágrafo 3º – Requisitos de Infraestrutura Tecnológica e Dados**

1. As atividades relativas à Infraestrutura Tecnológica e Dados consistem na prestação de serviços de instalação, configuração e manutenção de ambientes de Sistemas Operacionais e Servidores de

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1. A definição da composição e dos perfis dos profissionais de referência das equipes da CONTRATADA que executarão os serviços da presente contratação deverá ser de acordo com o PERFIL E QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL mínimos recomendados pela CONTRATANTE no Anexo I-D do Termo de Referência.

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

#### **CLÁUSULA QUARTA – DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS**

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

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

##### **1. Serviço**

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

## 2. Complexidade

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

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

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

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

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

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

## 3. Escopo

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

## 4. Horas Efetivamente Trabalhadas (HET) - Valor Máximo

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

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

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

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

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

## 5. Entregáveis

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

## 6. Perfis Exigidos

6.1. Definição dos Perfis e seus respectivos níveis de senioridade mínimos, exigidos na execução de cada um dos serviços elencados no Catálogo.

6.2. Cada Perfil possui um Fator de Complexidade associado ao seu nível de especialização, obtido dos Memoriais de Cálculo constantes do ANEXO I do Termo de Referência - PLANILHA DE



FORMAÇÃO DE CUSTOS - ANEXO - VII. Para o cálculo, o Perfil de menor especialização e menor custo foi considerado como referência, tendo sua complexidade atribuída como 1 (um). Os Fatores de Complexidade atribuídos aos demais Perfis foram calculados realizando-se uma proporção da especialização e o respectivo custo de cada Perfil com o Perfil de referência.

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

6.4. São vedadas as execuções de serviços por Perfis com qualificação ou senioridade inferiores àqueles definidos no CATÁLOGO DE SERVIÇOS (Anexo I do Termo de Referência).

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

#### 7. Grupo de Serviços

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

#### 8. Atividades Desempenhadas

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

Parágrafo 3º – Devido à constante mudança tecnológica e à diversidade de serviços de TI existentes, o rol das atividades descritas no Catálogo não é exaustivo. Nos casos em que o Catálogo não ofereça estimativa que possa ser utilizada na medição de esforço requerido por determinado projeto, a CONTRATANTE e a CONTRATADA buscarão o consenso, utilizando os seguintes critérios, sucessivamente:

i. Analogia com outros itens do Catálogo;

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

### **CLÁUSULA QUINTA – DOS DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE**

Parágrafo 1º – Além das obrigações contidas no Termo de Referência e anexos do edital, bem como aquelas constantes deste Contrato, cabe à CONTRATANTE:

1. Nomear Gestores e Fiscais do Contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos Contratos;
2. Receber o objeto fornecido pela CONTRATADA que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;
3. Efetuar conferência minuciosa dos serviços entregues, aprovando-os se for o caso;
4. Rejeitar os serviços que não atendam aos requisitos constantes das especificações contidas neste Contrato;
5. Atestar as notas fiscais para fins de pagamento - por intermédio do Gestor do Contrato -, comprovada a correta prestação dos serviços, com base nas informações prestadas pelos Fiscais;
6. Notificar a CONTRATADA, por meio de ofício, e-mail ou sistema de controle de ocorrências, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas na execução do serviço, para que sejam adotadas as medidas corretivas cabíveis, fixando prazos para a sua correção;
7. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento dos serviços contratados;
8. Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento das Soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação por parte da CONTRATADA, com base em informações de mercado, quando aplicável;
9. Prestar à CONTRATADA, em tempo hábil, as informações eventualmente necessárias à execução do serviço;

10. Emitir, por intermédio da solução computacional de apoio à execução dos serviços, as correspondentes Ordens de Serviço (OS), contendo todas as informações necessárias para a prestação do serviço, objeto do presente Contrato;
11. Acompanhar, controlar e avaliar a prestação de serviço, por intermédio do Gestor e Fiscais do Contrato, especialmente quanto aos aspectos quantitativos e qualitativos, de acordo com os padrões de qualidade definidos;
12. Garantir os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais à CONTRATANTE das Soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação sobre os diversos produtos concebidos, projetados e executados, concluídos ou não, ao longo do Contrato, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, scripts, modelos de dados e bases de dados e quaisquer outros artefatos;
13. Permitir, sob supervisão, que os funcionários da empresa CONTRATADA, desde que devidamente identificados e incluídos na relação de técnicos autorizados, tenham acesso às dependências da CONTRATANTE, onde os serviços serão prestados, respeitando as normas que disciplinam a segurança da informação, o sigilo e o patrimônio;
14. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis;
15. Efetuar o pagamento devido à CONTRATADA pela execução dos serviços, no prazo e condições estabelecidos no presente Contrato, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências previstas.

#### **CLÁUSULA SEXTA – DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA**

Parágrafo 1º – Todos os encargos decorrentes da execução deste contrato, tais como: obrigações civis, trabalhistas, fiscais, previdenciárias ou quaisquer outras, serão de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA.

Parágrafo 2º – A CONTRATADA se obriga a cumprir os termos previstos no presente contrato e a responder todas as consultas feitas pela CONTRATANTE no que se refere ao atendimento do objeto.

Parágrafo 3º – A CONTRATADA ficará sujeita as cláusulas contratuais estabelecidas neste contrato.

Parágrafo 4º – A CONTRATADA ficará sujeita, nos casos omissos, às normas da Lei Federal nº 8.666/93 e suas alterações posteriores.

Parágrafo 5º – Como condição para a celebração do contrato, a CONTRATADA deverá manter as condições de habilitação.

Parágrafo 6º – A CONTRATADA obriga-se a atender ao objeto deste contrato de acordo com as especificações e critérios estabelecidos no Edital de Licitação e seu Termo de Referência, Anexo I e ainda:

1. Disponibilizar solução computacional de apoio à execução dos serviços conforme requisitos estabelecidos neste Contrato;
2. Indicar e manter Preposto nos locais de prestação dos serviços, aceito pela Administração e sem ônus à CONTRATANTE, para representar a CONTRATADA e responder pela fiel execução do Contrato;
3. Responsabilizar, por intermédio de Preposto, pela gestão dos funcionários da empresa que estejam prestando os serviços objeto deste Contrato;
4. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências do Gestor e Fiscais do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
5. Executar fielmente os serviços contratados de acordo com as exigências deste Contrato, do Termo de Referência, do Edital e dos seus Anexos;
6. Responsabilizar-se e reparar quaisquer danos diretamente causados à CONTRATANTE ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual. O valor do dano, após processo apurativo de responsabilidade, no qual será garantido o contraditório e a ampla defesa, poderá ser descontado do primeiro pagamento subsequente à finalização do processo;
7. Propiciar todos os meios e facilidades necessárias à fiscalização pela CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar os serviços, total ou parcialmente, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;
8. Quando especificada, manter, durante a execução do Contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento dos serviços contratados;
9. Manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento dos Serviços de Tecnologia da

Informação e Comunicação durante a execução do Contrato;

10. Fornecer, sempre que solicitado, amostra para realização de Prova de Conceito para fins de comprovação de atendimento das especificações técnicas;

11. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais à CONTRATANTE das Soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação sobre os diversos produtos concebidos, projetados e executados, concluídos ou não, ao longo do Contrato, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, scripts, modelos de dados e bases de dados, não podendo fazer a utilização total ou parcial de qualquer produto sem a prévia autorização da CONTRATANTE, sendo o não cumprimento dessa cláusula sujeito a sanções previstas neste Contrato;

12. Acatar, no prazo estabelecido na notificação feita pelo Gestor do Contrato, as instruções, sugestões, observações e decisões que emanem da CONTRATANTE, corrigindo as deficiências apontadas quanto ao cumprimento das cláusulas contratuais, devendo, ainda, observar as normas de segurança estabelecidas pela CONTRATANTE;

13. Apresentar a relação de profissionais que atuarão na execução dos serviços, para fins de acesso às dependências da CONTRATANTE, antes do início da execução das Ordens de Serviço;

14. Substituir, em até 05 (cinco) dias úteis após notificação por parte da CONTRATANTE, sob risco de penalização, os seus funcionários que:

14.1 Apresentarem comportamentos incompatíveis com as normas internas da CONTRATANTE;

14.2 Não executarem os serviços dentro das exigências previstas neste Contrato, desde que notificada pela CONTRATANTE.

15. A simples substituição de funcionários não isenta a CONTRATADA das penalidades cabíveis e de reparação do dano causado à Administração;

16. Cumprir os prazos contratuais e os determinados nas Ordens de Serviço, nos planejamentos dos projetos e em outros mecanismos de comunicação contratual;

17. Manter, durante toda a execução do Contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

18. Obedecer a todas as normas, padrões, metodologias, processos e procedimentos de Tecnologia da Informação e Comunicação da CONTRATANTE, definidos pela Superintendência de Tecnologia da Informação;

19. Manter organizados e disponíveis à CONTRATANTE, durante a vigência do Contrato, todos os documentos (artefatos, Ordens de Serviço, comprovações de habilitação técnica de profissionais, produtos e outros elementos), base de dados e cópias de segurança pertinentes ao objeto contratual;

20. Prestar todos os esclarecimentos técnicos e administrativos que lhe forem solicitados pela CONTRATANTE, relacionados à prestação dos serviços;

21. Não divulgar nem permitir a divulgação, sob qualquer hipótese, das informações a que venha a ter acesso em decorrência dos serviços realizados, sob pena de responsabilidade civil e/ou criminal;

22. Zelar pelo patrimônio da CONTRATANTE e usar de forma racional os materiais disponíveis para a execução do Contrato;

23. Responsabilizar-se pela solicitação de acesso aos funcionários aos sistemas e serviços da CONTRATANTE, necessários à prestação dos serviços, bem como pelos seus respectivos descredenciamentos quando necessários;

24. Assumir, plena e exclusivamente, todos os riscos provenientes da execução do objeto contratual, não assumindo a CONTRATANTE, em hipótese alguma, responsabilidades subsidiariamente;

25. Propiciar a transferência contínua de conhecimento aos servidores da CONTRATANTE durante toda a execução contratual;

26. A critério da CONTRATANTE, apresentar, após o recebimento da Ordem de Serviço e previamente à execução dos serviços, o curriculum vitae, com os respectivos documentos comprobatórios das informações ali declaradas, de todos os profissionais indicados para a execução das atividades previstas na Ordem de Serviço, para verificação e aprovação, por parte da CONTRATANTE, do atendimento aos perfis profissionais necessários à execução dos serviços;

27. Manter sua equipe qualificada para cumprir as atividades previstas nas Ordens de Serviço, sem que isso implique acréscimo ao seu valor;

28. Sempre que houver atualização tecnológica ou metodológica em que os técnicos envolvidos necessitem do novo conhecimento, a CONTRATANTE notificará a CONTRATADA da necessidade de

capacitação de sua equipe ou de sua substituição por outra já capacitada, sem ônus para a CONTRATANTE. Neste caso, a CONTRATADA deverá ter seus técnicos capacitados ou substituídos no prazo máximo de 60 (sessenta) dias corridos, contados da data da notificação;

29. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação trabalhista, assim como na legislação específica de acidentes do trabalho, quando forem vítimas os seus profissionais no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que a ocorrência se dê nas dependências da CONTRATANTE;

30. Comunicar por escrito qualquer anormalidade, prestando à CONTRATANTE os esclarecimentos julgados necessários;

31. Observar as obrigações elencadas e outras firmadas em Contrato ou existentes em normas internas da CONTRATANTE; caso contrário, ficará sujeita às penalidades e sanções administrativas descritas neste Contrato;

32. A não comprovação do recolhimento do FGTS dos empregados e das contribuições sociais e previdenciárias, bem como o não pagamento de salário e benefícios associados, serão caracterizados como falta grave, o que poderá dar ensejo à rescisão contratual, sem prejuízo da aplicação de sanção pecuniária e da declaração de impedimento de licitar e firmar contratos com a Administração Pública, nos termos do art. 7º da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002;

33.. Observar o Código de Ética nos termos do Decreto nº 9.423/2019;

34.. Demais obrigações e responsabilidades previstas pela Lei Federal 8.666/93 e demais legislações pertinentes.

## **CLÁUSULA SÉTIMA – FASES DE AMBIENTAÇÃO, ADAPTAÇÃO E EXECUÇÃO ASSISTIDA**

Parágrafo 1º – Fase de Ambientação e Diagnóstico

1. A fase de Ambientação e Diagnóstico compreende o período em que a CONTRATADA, com suporte da CONTRATANTE, realizará análise e conhecimento dos processos de trabalho, com aprofundamento nos conhecimentos sobre o ambiente computacional e sua dinâmica, procedimentos, diretrizes, políticas, normas, planos e programas, dentre outros que deverão ser considerados na execução contratual.

2. Esta fase será composta de uma Ordem de Serviço (OS) com essa finalidade e com duração definida em acordo entre as partes, observando a duração máxima de 30 (trinta) dias, sem ônus para a CONTRATANTE.

3. Caso a CONTRATADA não inicie as atividades previstas na fase de Ambientação e Diagnóstico em até 30 (trinta) dias após a assinatura do Contrato, configurará inexecução total do mesmo, sujeitando a CONTRATADA às sanções previstas no Contrato.

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

Parágrafo 2º – Fase de Execução Assistida

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

Parágrafo 3º – Fase de Execução Continuada

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

## **CLÁUSULA OITAVA – DA SOLUÇÃO COMPUTACIONAL DE APOIO À EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

Parágrafo 1º – A Solução Computacional de Apoio à Execução dos Serviços a ser disponibilizada pela CONTRATADA deve ser capaz de promover a atuação conjunta e colaborativa entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA.

Parágrafo 2º – A Solução Computacional de Apoio à Execução dos Serviços deverá, a critério da

CONTRATANTE, estar integrada à solução de controle de demandas de TIC, sem ônus para a CONTRATANTE.

Parágrafo 3º – A Solução Computacional de Apoio à Execução dos Serviços deverá conter as seguintes características gerais de operação:

1. Estar disponível 100% para acesso via web;
2. Possuir ambientes de acesso e de operação distintos, porém integrados para a CONTRATANTE e a CONTRATADA;
3. Possibilitar a comunicação entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE;
4. Ser capaz de utilizar dispositivos de alerta para informar os responsáveis pela execução das tarefas previstas nos processos sobre a necessidade de realizar determinadas ações;
5. Possibilitar o registro de Solicitações de Demanda, Planejamentos de Trabalho e Ordens de Serviço;
6. Permitir o cadastro de Ordens de Serviço baseado nas informações do CATÁLOGO DE SERVIÇOS, Anexo I-A do Termo de Referência;
7. Possibilitar o acompanhamento da evolução na execução da Ordem de Serviço registrada;

sendo que no caso de homologação parcial ou não homologação, o sistema deverá manter o registro das justificativas;

9. Possibilitar que a CONTRATADA informe periodicamente o avanço da execução da Ordem de Serviço até a sua finalização;
10. Possibilitar a apresentação e o controle das informações cadastradas no Acordo de Níveis de Serviço (ANS), para subsidiar a etapa de homologação da Ordem de Serviço, com a mensuração dos Níveis Mínimos de Serviço;
11. Permitir a parametrização de alertas (periodicidade, destinatário, mensagem) com vistas a notificar previamente as partes interessadas sobre ações que devem ser desenvolvidas.

Parágrafo 4º – Funcionalidades e características específicas relativas à Gestão do Contrato:

1. Permitir o cadastramento do Contrato;
2. Possibilitar a programação da execução do Contrato;
3. Possibilitar o cadastramento do quantitativo de UST do Contrato;
4. Permitir o controle das UST consumidas;
5. Permitir a visualização do saldo do Contrato, considerando, inclusive, as diferenças que possam existir entre as quantidades autorizadas e as efetivamente homologadas pelo Gestor do Contrato;
6. Permitir o cadastro de aditivos, mantendo todo o histórico do Contrato desde o seu cadastramento.

Parágrafo 5º – Relatórios operacionais, gerenciais e dashboards, contendo no mínimo:

1. Relação de todas as Ordens de Serviço recebidas pela CONTRATADA, com ou sem Planejamentos de Trabalho, apresentadas em um período;
2. Relação de todas as Ordens de Serviço abertas ou concluídas em um período;
3. Relação, por Ordem de Serviço, dos produtos gerados, das atividades realizadas, dos prazos previstos e realizados, bem como dos indicadores de avaliação utilizados pela CONTRATANTE com os respectivos resultados obtidos, informações gerenciais sobre as Ordens de Serviço em andamento, apontando a situação (não iniciada, iniciada, em homologação, bloqueada, etc.) e eventuais riscos relevantes de cada uma das Ordens de Serviço;
4. Dados consolidados sobre as Ordens de Serviço encerradas em um determinado período, apontando o volume de Ordens de Serviço atendidas ou canceladas, bem como o detalhamento sobre aceites, devoluções, atrasos e justificativas;
5. Os campos que comporão a estrutura dos relatórios poderão ser revistos de acordo com a necessidade e a critério da CONTRATANTE.

Parágrafo 6º – A base de dados da solução computacional deverá estar disponível para uso pela CONTRATANTE, atualizada e devidamente documentada.

Parágrafo 7º – A CONTRATANTE poderá, a seu critério e em qualquer tempo, substituir a solução computacional da CONTRATADA por solução própria, arcando com o ônus da migração para a nova solução.

## **CLÁUSULA NONA – DO RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO**

Parágrafo 1º – O serviço deverá ser prestado conforme disposto em Ordem de Serviço a ser emitida pela CONTRATANTE.

Parágrafo 2º – O recebimento, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, será realizado pelo Gestor e Fiscais do Contrato.

Parágrafo 3º – Ao final do ciclo mensal de prestação dos serviços, a CONTRATADA deverá apresentar aos Fiscais do Contrato o Relatório Mensal de Serviços provisório, em até 05 (cinco) dias úteis, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Contrato.

Parágrafo 4º – Os serviços mensais serão avaliados no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento do Relatório Mensal de Serviços provisório, pelos Fiscais do Contrato.

Parágrafo 5º – Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, os Fiscais do Contrato deverão apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos neste Contratos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à CONTRATADA, registrando em relatório a ser encaminhado ao Gestor do Contrato.

Parágrafo 6º – O Gestor do Contrato analisará os relatórios e toda documentação apresentada pelos Fiscais e, caso haja irregularidades que impeçam a Liquidação e o Pagamento da despesa, indicará as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções.

Parágrafo 7º – Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Contrato, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo Gestor e Fiscais do Contrato, à custa da CONTRATADA, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

Parágrafo 8º – Promovidas as correções necessárias na prestação dos serviços ou não havendo necessidade de corrigi-las, deverá o Gestor do Contrato validar e assinar o Relatório Mensal de Serviços definitivo, com base na documentação apresentada pelos Fiscais.

Parágrafo 9º – Após o recebimento definitivo dos serviços - aceitação do objeto -, o Gestor do Contrato comunicará a CONTRATADA para que emita a Nota Fiscal com o valor exato dimensionado pelos Fiscais do Contrato.

Parágrafo 10º – O recebimento definitivo não poderá ser superior a 90 (noventa) dias, salvo em casos excepcionais devidamente justificados.

Parágrafo 11º – A aceitação do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do Contrato.

## **CLÁUSULA DÉCIMA – MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO**

Parágrafo 1º – O acompanhamento e a fiscalização da execução do Contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços, da alocação dos recursos necessários e dos produtos entregues em conformidade com o esperado e dentro do estabelecido em níveis mínimos de serviço.

Parágrafo 2º – O acompanhamento e a fiscalização da execução do Contrato devem ser realizados pelo Gestor e Fiscais do Contrato da CONTRATANTE, juntamente com o Representante Legal e o Preposto indicados pela CONTRATADA, conforme lista de exigências e responsabilidades, a seguir:

1. O Gestor do Contrato deverá:

1.1. Ser do quadro de servidores efetivos da CONTRATANTE;

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

1.3. Encaminhar as demandas de serviço à CONTRATADA;

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

1.5 Encaminhar as demandas de correção à CONTRATADA;

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

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

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

1.9. Atestar a Nota Fiscal a ser encaminhada para fins de pagamento, juntamente com os demais

documentos de gestão do Contrato;

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

1.11. Manter histórico de gestão do Contrato;

1.12. Solicitar aditamento contratual, se necessário;

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

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

2. O Fiscal do Contrato deverá:

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

2.2. Participar da reunião inicial com a CONTRATADA;

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

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

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

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

3. O Representante Legal da CONTRATADA deverá:

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

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

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

4. O Preposto da CONTRATADA deverá:

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

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

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

4.4. Participar da reunião inicial;

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

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

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

4.8. Responder pela fiel execução do Contrato;

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

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

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

- 4.12. Acompanhar a realização das Ordens de Serviço e manter informados o Gestor e os Fiscais do Contrato, sempre que demandado, quanto à execução das atividades;
- 4.13. Preparar os processos de faturamento, respondendo pela CONTRATADA quanto aos possíveis atrasos, às multas, às glosas, aos pedidos de repactuação, aos impostos e a outros elementos do faturamento;
- 4.14. Distribuir as tarefas entre os membros da equipe da CONTRATADA, em consonância com as prioridades e planejamentos definidos pela CONTRATANTE;
- 4.15. Participar, periodicamente, a critério da CONTRATANTE, de reuniões de acompanhamento das atividades referentes às Ordens de Serviço em execução;
- 4.16. Realizar a gestão, no que cabe à CONTRATADA, dos aspectos administrativos e legais do Contrato;
- 4.17. Promover constantemente a verificação da conformidade dos serviços, além da supervisão e do controle de pessoal alocado na prestação dos serviços, respondendo perante a CONTRATANTE por todos os atos e fatos gerados ou provocados por seus empregados na execução de suas atividades contratuais, cuidando inclusive do controle diário das quantidades de Unidades de Serviço Técnico (UST) demandadas e em execução;
- 4.18. Deverá, a critério da CONTRATANTE, estar alocado nas instalações da CONTRATANTE em dias úteis, 8h por dia em horário comercial, respeitado o intervalo para descanso obrigatório. Nos demais horários em que houver previsão de prestação de serviço, o Preposto deverá estar acessível e disponível.

Parágrafo 3º – Eventuais irregularidades de caráter urgente deverão ser comunicadas por escrito ao Gestor de Contrato, com os esclarecimentos necessários e as informações sobre possíveis paralisações de serviços, além da apresentação de relatório técnico ou razões justificadoras a serem apreciadas e aceitas ou recusadas pelo servidor designado.

Parágrafo 4º – A CONTRATANTE se reserva no direito de exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre os serviços.

Parágrafo 5º – As decisões e providências sugeridas pela CONTRATADA ou julgadas imprescindíveis, que ultrapassem a competência dos Gestores e Fiscais designados pela CONTRATANTE, deverão ser encaminhadas à autoridade superior para a adoção das medidas cabíveis.

## **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA METODOLOGIA DE EXECUÇÃO E ACOMPANHAMENTO DO CONTRATO**

Parágrafo 1º – Os serviços serão demandados de acordo com a necessidade da CONTRATANTE, por meio de Ordens de Serviço (OS), as quais descreverão os serviços a serem executados com quantitativos estimados.

Parágrafo 2º – A Ordem de Serviço (OS) conterà, no mínimo, os seguintes elementos estabelecidos a seguir:

1. A definição e especificação dos serviços a serem realizados;
2. O volume de serviços solicitados, segundo as métricas definidas;
3. Os resultados ou produtos esperados;
4. O cronograma de realização dos serviços, incluídas todas as tarefas significativas e seus respectivos prazos;
5. Os custos da prestação do serviço, em UST, conforme CATÁLOGO DE SERVIÇOS (Anexo - V);
6. A identificação dos responsáveis pela solicitação, pela avaliação da qualidade e pelo ateste dos serviços realizados, os quais não podem ter nenhum vínculo com a empresa CONTRATADA.

Parágrafo 3º – A CONTRATANTE emitirá Ordens de Serviço (OS) à CONTRATADA em Solução Computacional de Apoio à Execução dos Serviços a ser disponibilizada pela CONTRATADA, para que a mesma proceda à execução dos respectivos itens de serviços solicitados.

Parágrafo 4º – A Ordem de Serviço é o instrumento administrativo legal que autoriza a execução dos serviços e servirá de consulta base para fins de recebimento provisório, definitivo e faturamentos.

Parágrafo 5º – A CONTRATADA executará as demandas que forem registradas em Solução Computacional de Apoio à Execução dos Serviços, mediante aprovação e priorização das mesmas pelos gestores da CONTRATANTE.



Parágrafo 6º – Uma Ordem de Serviço só será válida após aprovada pelo Gestor e Fiscais do Contrato, todos designados pela CONTRATANTE, sendo demandadas diretamente à CONTRATADA em periodicidade a ser definida pela CONTRATANTE, com as quantidades previstas que poderão ser ajustadas ao final do período, conforme o serviço efetivamente realizado.

Parágrafo 7º – As Ordens de Serviço emitidas serão encaminhadas à CONTRATADA que, após o seu recebimento, terá no máximo 05 (cinco) dias úteis para alocar os recursos necessários à prestação dos serviços e iniciar as atividades previstas, resguardados os prazos de atendimento constantes neste Contrato.

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

Parágrafo 8º – Para fins de execução dos serviços do presente Contrato será classificado como PROJETO o conjunto de atividades a serem executadas com objetivos específicos, normalmente com a finalidade de se criar um produto, serviço ou resultado exclusivo; por meio de um esforço temporário, com prazos, data de início e fim conhecidos; comumente com a utilização de recursos limitados. Um projeto é capaz de organizar todas as etapas de execução de uma Solução de TI de forma racional e lógica e fazer com que sejam evitados retrabalhos, prejuízos financeiros e atrasos em suas entregas.

Parágrafo 9º – Os serviços classificados como PROJETOS, antes de serem demandados por meio de Ordem de Serviço, poderão ser precedidos de solicitação de demanda gerada em Solução Computacional de Apoio à Execução dos Serviços e planejamento. Essa solicitação deverá ser aprovada pelos Fiscais, autorizada pelo Gestor do Contrato e encaminhada ao Preposto da CONTRATADA.

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

2. As atividades propostas no planejamento de trabalho devem estar descritas no CATÁLOGO DE SERVIÇOS (Anexo - V)

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

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

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

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

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

Parágrafo 10º – Uma Ordem de Serviço somente é encerrada quando todas as atividades a ela associadas estiverem finalizadas ou, para aquelas não finalizadas, houver justificativa aceita pelos Fiscais para a sua não execução.

Parágrafo 11º – O encerramento da OS deverá ser acompanhado dos Relatórios de Serviços executados, contendo as demandas com suas respectivas situações, os itens do CATÁLOGO DE SERVIÇOS, as UST utilizadas, o detalhamento das atividades executadas, o relato dos problemas ocorridos durante a sua execução, bem como avaliação da qualidade dos serviços realizados e justificativas pelos Fiscais. Os Relatórios deverão ser disponibilizados diretamente na ferramenta de Solução Computacional de Apoio à Execução dos Serviços a ser disponibilizada pela CONTRATADA.

Parágrafo 12º – Ao final da execução dessas atividades, a quantidade de UST consumida será

atualizada.

Parágrafo 13º – A CONTRATADA não poderá se recusar a realizar novo serviço associado a uma Ordem de Serviço em execução, salvo se o tempo para execução das atividades extrapolar o prazo de finalização da Ordem de Serviço.

Parágrafo 14º – O não cumprimento dos prazos determinados nos instrumentos de gestão desta contratação sujeitará a CONTRATADA às penalidades previstas neste Contrato.

Parágrafo 15º – No caso de necessidade de alteração ou suspensão da Ordem de Serviço após seu encaminhamento à CONTRATADA e antes do início de sua execução, a CONTRATANTE deverá cancelar a Ordem de Serviço, sem ônus para nenhuma das partes e, se for o caso, abrir uma nova, reiniciando assim a contagem do prazo máximo para o início da prestação dos serviços.

Parágrafo 16º – O atendimento parcial aos serviços previstos na Ordem de Serviço poderá ser aceito, a critério da CONTRATANTE, com pagamento referente apenas ao que foi devidamente entregue, sem prejuízo do disposto nos requisitos para recebimento definitivo e penalidades contratuais cabíveis.

Parágrafo 17º – Ordens de Serviço referentes a serviços classificados como PROJETOS poderão prever entregas parciais com o desembolso proporcional ao valor das UST realizadas e aprovadas, mediante aceite parcial por parte da CONTRATANTE e desde que o conjunto de entregáveis corresponda a uma parte utilizável do produto.

Parágrafo 18º – Após o início da execução de uma Ordem de Serviço, caso haja necessidade da CONTRATANTE alterar os termos estabelecidos, essa poderá ser encerrada ou complementada por meio de emissão de uma solicitação de mudança de serviço.

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

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

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

Parágrafo 19º – A CONTRATADA deverá realizar verificação da qualidade dos produtos gerados antes de sua entrega, cabendo à CONTRATANTE também realizar a referida verificação com vistas ao aceite dos produtos.

Parágrafo 20º – Caso os serviços executados ou os produtos gerados não atendam aos requisitos e à qualidade exigidos, a CONTRATANTE deverá fazer os apontamentos necessários na Ordem de Serviço, determinar prazo para regularização e devolvê-la à CONTRATADA para os ajustes cabíveis, sem prejuízo do disposto nos requisitos para recebimento definitivo e penalidades contratuais cabíveis.

Parágrafo 21º – Os custos decorrentes das correções das inconformidades de um artefato/produto /serviço apontadas pela CONTRATANTE correrão por conta da CONTRATADA, exceto se a causa da inconformidade for de responsabilidade exclusiva da CONTRATANTE, devidamente comprovada.

Parágrafo 22º – Mesmo uma Ordem de Serviço já fechada poderá ser objeto de auditoria pela CONTRATANTE ou a seu comando e, no caso de observadas incorreções, será aberta nova Ordem de Serviço, sem remuneração à CONTRATADA, para ajustes nos produtos e serviços entregues. Esses registros serão realizados em relatório de auditoria a ser anexado à nova Ordem de Serviço.

Parágrafo 23º – A CONTRATADA, para toda Ordem de Serviço recebida, deverá gerar os artefatos encomendados de acordo com os respectivos cronogramas, entregando produtos dentro dos padrões de qualidade e de compatibilidade técnica, conforme as metodologias, procedimentos e padrões da CONTRATANTE ou por ela indicados.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – REQUISITOS PARA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS**

Parágrafo 1º – As Ordens de Serviço serão referência para acompanhamento, fiscalização e avaliação da CONTRATANTE quanto aos serviços prestados.

Parágrafo 2º – O modelo de execução e avaliação dos serviços, objeto deste Contrato, deverá obedecer às seguintes condições e exigências:

1. O método de trabalho e os produtos gerados pela CONTRATADA deverão obedecer aos critérios definidos nas normas, padrões e metodologias vigentes estabelecidas pela CONTRATANTE, assim como as adaptações que poderão ser realizadas para melhor atender às necessidades do órgão;
2. Os produtos e serviços deverão ser desenvolvidos nas tecnologias e ferramentas definidas ou autorizadas pela CONTRATANTE e integrados ao seu ambiente tecnológico.

Parágrafo 3º – No prazo estipulado para entrega do produto e/ou serviço, a CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE as entregas abaixo, bem como as ações de contingência realizadas, caso existam:

1. Todos os produtos gerados, inclusive documentação referente ao serviço;
2. Relatórios de Serviços executados;
3. Se requerido pela CONTRATANTE:
  - 3.1. Informação da metodologia aplicada;
  - 3.2. Informação da tecnologia empregada;
  - 3.3. Informações sobre profissionais responsáveis pela execução;
  - 3.4. Outras ferramentas e procedimentos que forem necessários para execução dos serviços e geração dos produtos.

Parágrafo 4º – Os produtos serão recebidos pela CONTRATANTE, que poderá aprová-los ou reprová-los mediante análise, que considerará a plena concordância dos produtos com os preceitos metodológicos, padrões e normas vigentes estabelecidas pela CONTRATANTE e com os critérios delineados nas Ordens de Serviço.

Parágrafo 5º – Qualquer serviço realizado, mas não aceito, deverá ser refeito sem ônus para a CONTRATANTE, o que não eximirá a CONTRATADA de penalidades e outras sanções previstas neste Contrato.

Parágrafo 6º – Todos os serviços deverão ser concluídos dentro dos prazos estabelecidos nas Ordens de Serviço. Quando não for possível, caberá à CONTRATADA relatar as anormalidades encontradas, bem como apresentar alternativas para saná-las, as quais serão avaliadas pela CONTRATANTE, podendo ser aceitas ou não, independentemente das sanções cabíveis.

Parágrafo 7º – No caso de não conformidade do produto ou serviço, a CONTRATANTE determinará prazo para a CONTRATADA promover as alterações solicitadas, o que não se configura como prorrogação do prazo estabelecido na respectiva Ordem de Serviço. O tempo necessário ao ajuste da não conformidade será computado para efeito de verificação do cumprimento dos prazos acordados.

Parágrafo 8º – O prazo para ajustes será de até 20% (vinte por cento) do prazo total previsto para a execução da Ordem de Serviço, contado a partir da data de entrega dos serviços.

Parágrafo 9º – Em caso de atraso na execução da Ordem de Serviço, será aplicado o redutor previsto no indicador de Ordens de Serviço concluídas com atraso, conforme estabelecido neste Contrato.

Parágrafo 10º – O faturamento dos serviços prestados somente poderá ocorrer depois do seu recebimento definitivo, o que será feito mediante o fechamento da Ordem de Serviço pela unidade requisitante.

Parágrafo 11º – No caso de entregas parciais previstas numa Ordem de Serviço, desde que o conjunto de entregáveis corresponda a uma parte utilizável do produto, o faturamento proporcional poderá ocorrer após recebimento das entregas já realizadas, por parte dos Fiscais, sem que haja necessidade do fechamento da referida Ordem de Serviço.

Parágrafo 12º – A gestão e fiscalização do Contrato se darão mediante o estabelecimento e acompanhamento de indicadores de desempenho, disponibilidade e qualidade, que comporão o Acordo de Níveis de Serviço entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA.

Parágrafo 13º – Acordo de Níveis de Serviço (ANS)

1. Para Ordens de Serviço relacionadas a incidentes os prazos para início e conclusão da execução de serviços deverão respeitar os limites definidos no Termo de Referência - Item 15.3

2. Os indicadores de serviço que serão acompanhados durante a execução contratual e os valores mínimos aceitáveis para esses indicadores serão aqueles definidos no Termo Referência - ÍNDICE DE NÃO CONFORMIDADE - Item 15.13.2.1

## 2.2. ÍNDICE DE ORDENS DE SERVIÇO CONCLUÍDAS COM ATRASO - Item 15.13.2.2

3. Serão exigidos os seguintes Níveis Mínimos de Serviço - conforme definidos no item 15.13.3 do Termo de Referência.

### Parágrafo 14º – Considerações Gerais

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

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

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

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

5. A identificação de inconsistências entre os indicadores apresentados pela CONTRATADA e os indicadores apurados pela auditoria da CONTRATANTE poderão configurar falta grave e, em virtude disso, haverá aplicação de sanções administrativas previstas neste Contrato.

6. A simples aplicação de redutor por descumprimento dos níveis mínimos de serviço não exime a CONTRATADA de outras sanções estabelecidas neste Contrato.

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

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

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

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

11. Nesse período as penalidades previstas neste deste Contrato não serão aplicáveis.

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

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

Parágrafo 15º – Para efeito de mensuração do nível de serviço, não serão contabilizados os tempos que não são de responsabilidade da CONTRATADA, tais como:

1. Períodos de interrupção previamente acordados;

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

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

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

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

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

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

8. Períodos em que a CONTRATADA aguardar a disponibilidade de informações da CONTRATANTE;
9. Execução de atividades que dependam de pré-requisitos não disponíveis. (Exemplos: indisponibilidade dos usuários demandantes para levantamento de requisitos, migração de servidor de rede que dependa de disponibilidade de espaço no storage).

Parágrafo 16º – Todos os prazos citados na tabela de Níveis de Criticidade de Incidentes (Parágrafo 13º - Item 1) serão medidos em horas corridas.

#### CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA VIGÊNCIA E DA GESTÃO DO CONTRATO

Parágrafo 1º – Este Contrato terá vigência de 12 (doze) meses, contados a partir de sua assinatura, e eficácia a partir da publicação no Diário Oficial do Estado, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, até o limite de 60 (sessenta) meses, após a verificação da real necessidade e das vantagens para a Administração quanto à continuidade do Contrato, para cada exercício financeiro, nos termos do inciso II, do artigo 57, da Lei nº 8.666/1993.

Parágrafo 2º – Fica designado como Gestor deste Contrato o(a) servidor(a) **Luis Mauricio Bessa Scartezini**, a substituição poderá se dar mediante Portaria do Presidente do Conselho Regulador da AGR, a ser anexada aos autos.

#### CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DO VALOR, DA ESPECIFICAÇÃO E DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

Parágrafo 1º – O valor total estimado do presente contrato de acordo com a Proposta Comercial da CONTRATADA é de **R\$ 808.230,00 (oitocentos e oito mil duzentos e trinta reais)**.

Parágrafo 2º – Os preços contratados são discriminados a seguir, conforme a proposta comercial apresentada

Parágrafo 3º - Os recursos para a referida despesa são provenientes da Dotação Orçamentária: **2020.17.61.04.125.4200.4210.03 (290)**.

ITEM 01 - SISTEMAS DE INFORMAÇÃO				
SERVIÇO	MÉTRICA	QTDE. ESTIMADA PARA 12 MESES	VALOR UNITÁRIO)	VALOR TOTAL)
Concepção, análise, projeto, desenvolvimento e sustentação de soluções tecnológicas para a informatização de processos de trabalho e rotinas das diversas áreas de negócio da Secretaria de Estado da Economia; envolvendo novos projetos, sustentação e evolução de sistemas transacionais e gerenciais, processos automatizados, portais web, sistemas em plataforma baixa, aplicações móveis e treinamento de usuários para operação e utilização desses sistemas.	USTe	10.680	R\$ 31,19	R\$ 333.109,20
<b>VALOR TOTAL PARA 12 (DOZE) MESES</b>				<b>R\$ 333.109,20</b>

ITEM 02 - INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA E DADOS				
SERVIÇO	MÉTRICA	QTDE. ESTIMADA PARA 12 MESES	VALOR UNITÁRIO)	VALOR TOTAL)

<p>Instalação, configuração e manutenção de ambientes de Sistemas Operacionais e Servidores de Middleware; Sistemas Gerenciadores de Bancos de Dados, Data Analytics, Big Data, Business Intelligence ; Redes de Computadores; e, gestão de Segurança da Informação; suporte técnico a usuários e incidentes; monitoramento de serviços de TIC; execução/operação de processamentos; instalação e manutenção de computadores e periféricos; instalação e manutenção de redes lógicas de dados; e, gerenciamento de links de dados e telefonia fixa, móvel.</p>	USTi	30.852	R\$ 15,40	R\$ 475.120,80
<b>VALOR TOTAL PARA 12 (DOZE) MESES</b>				<b>R\$ 475.120,80</b>

### CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DO PAGAMENTO

Parágrafo 1º – Forma de pagamento da Ordem de Serviço

1. A remuneração da CONTRATADA ocorrerá pelo pagamento mensal por serviço realizado e devidamente atestado, dentro dos limites estabelecidos por Ordem de Serviço emitida e autorizada pela AGR.
2. As Ordens de Serviço deverão ser detalhadas especificando a Área de Negócio usuária final do serviço (Responsável pelo produto), o tipo de OS, o projeto ou recurso ao qual serão aplicados, os prazos e valores estimados e efetivamente executados (ao final, após sua conclusão, com as devidas ressalvas e justificativas, caso excedam ou reduzam o previsto), a descrição detalhada da OS, a modalidade da prestação do serviço e o técnico da Economia responsável por seu acompanhamento.
3. Os valores estimados deverão ser confrontados com aqueles efetivamente executados, sendo que eventuais diferenças terão que ser justificadas no ateste dos serviços.
4. Para cada OS será apurado e controlado o consumo de UST para execução do serviço prestado. Haverá um controle individual de atividades com supervisão específica integrada a registro na Solução Computacional de Apoio à Execução dos Serviços.
5. Através de ferramenta a ser definida pela CONTRATANTE, cada profissional da CONTRATADA deverá diariamente apontar os esforços desenvolvidos por projeto ou atividade, de modo que a prestação de serviço possa ser avaliada, supervisionada e atestada por responsável do quadro efetivo da AGR.

Parágrafo 2º – Fluxo de Pagamento Mensal

1. A forma de remuneração dos serviços será por pagamento mensal em até 30 (trinta) dias após aprovação da Nota Fiscal (Fatura), faturada segundo valores apontados e aferidos, tendo por base os produtos efetivamente entregues, de acordo com os prazos e qualidade previamente definidos e efetivamente homologados.
2. O Gestor do Contrato terá o prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a contar do recebimento da Nota Fiscal, para as devidas conferências e ateste, desde que não haja fato impeditivo para o qual tenha concorrido, de alguma forma, a CONTRATADA.
3. Para que seja efetuado o pagamento, a CONTRATADA deverá apresentar Nota Fiscal e comprovar a sua regularidade fiscal perante a Seguridade Social (Certidão Negativa de Débitos Relativa às Contribuições Previdenciárias e às de Terceiros), o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço - FGTS (Certidão de Regularidade do FGTS - CRF), a Economia Federal (Certidão Conjunta de Débitos Relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União fornecida pela Receita Federal do Brasil), a

Economia Estadual (Certidão Negativa de Débitos Estaduais) e para com a Justiça Trabalhista (Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas - CNDT), admitida certidão positiva com efeito de negativa ou outra equivalente na forma da lei.

4. As Notas Fiscais apresentadas em desacordo com o estabelecido neste Contrato serão devolvidas à CONTRATADA.

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

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

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

Parágrafo 3º – Cálculo da Ordem de Serviço

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

vi. Definição dos serviços a serem executados na OS, com base no CATÁLOGO DE SERVIÇOS (Anexo I-A do Termo de Referência);

vii. Definição do Nível de Complexidade do ambiente tecnológico associado aos serviços que se necessita executar, por meio da metodologia descrita neste Contrato e no Anexo I-B do Termo de Referência - NÍVEIS DE COMPLEXIDADE;

viii. Identificação dos Perfis mínimos exigidos para a execução de cada um dos serviços elencados na OS, com base no seu Nível de Complexidade;

ix. Aferição das Horas Efetivamente Trabalhadas (HET) por cada Perfil em cada um dos serviços executados, na entrega do serviço, respeitados os limites máximos estabelecidos - HET (máx) - no CATÁLOGO DE SERVIÇOS (Anexo I-A do Termo de Referência);

x. Valoração de cada serviço em UST, por meio das fórmulas:

a. Serviços executados por um único Perfil:

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

c. Serviços executados por vários Perfis:

$$UST = \Sigma (HET\_PERFIL * FATOR\_COMPLEXIDADE\_PERFIL)$$

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

vii. Valoração do Serviço:

$$VALOR\_SERVICO = UST * VALOR\_UST (R\$)$$

viii. Valoração da OS:

$$VALOR\_OS = (\Sigma VALOR\_SERVICO) - GLOSAS (SE APLICÁVEIS)$$

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DO REAJUSTE**

Parágrafo 1º – Será concedido reajuste dos preços dos serviços continuados com prazo de vigência igual ou superior a 12 (doze) meses, nos termos do art. 40, inciso XI, da Lei nº 8.666/1993, mediante requisição da CONTRATADA e desde que observado o interregno mínimo de 01 (um) ano. O interregno mínimo de 01 (um) ano será contado:

i. Para o primeiro reajuste: a partir da data da apresentação das propostas constantes do instrumento convocatório;

ii. Para os reajustes subsequentes ao primeiro: a partir da data dos efeitos financeiros do último reajuste.

Parágrafo 2º – O reajuste dos preços será feito pela aplicação do IPCA (Índice de Preços ao Consumidor Amplo), ou outro índice que venha a substituí-lo, observados os preços praticados no mercado.

Parágrafo 3º – Os novos valores contratuais decorrentes do reajuste terão suas vigências iniciadas após a assinatura do Termo de Apostilamento, respeitado o interregno mínimo estabelecido no Parágrafo 1º.

Parágrafo 4º - Admitir-se-á repactuação, termos do art. 43 da Lei 17.928/2012 e art. 3º, inciso I do Decreto Estadual nº 8.189/2014.

### **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DA GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL**

Parágrafo 1º – A CONTRATADA prestará garantia de execução e fiel cumprimento das obrigações assumidas, no prazo de até 10(dez) dias após a assinatura do Contrato, como condição de validade deste, no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor contratado.

Parágrafo 2º – Caberá à CONTRATADA optar por uma das seguintes modalidades de garantia:

I - caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública, devendo estes ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda;

II - seguro-garantia;

III - fiança bancária.

Parágrafo 3º – Caso a CONTRATADA opte pelo seguro-garantia ou fiança-bancária, conforme faculta o art. 56 da Lei nº 8.666/1993, tais instrumentos deverão ter caráter incondicional e serem pagáveis à vista e em primeira solicitação.

Parágrafo 4º – A CONTRATADA se obriga a apresentar nova garantia no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas antes do seu vencimento ou no caso de prorrogação do Contrato. Vale ressaltar que, no caso de redução do seu valor em razão de aplicação de quaisquer penalidades ou, ainda, no caso de elevação do valor do Contrato após a assinatura de termo aditivo, o prazo máximo de apresentação de nova garantia ou de garantia complementar será de 10 (dez) dias contados da data da notificação ou da assinatura do referido aditamento, mantendo-se o percentual estabelecido no Parágrafo 1º.

Parágrafo 5º – Prejuízos advindos do não cumprimento do Contrato;

i. Multas punitivas aplicadas à CONTRATADA;

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

iii. Pagamento de obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, em caso de mão de obra exclusiva, em que poderá ocorrer responsabilidade subsidiária da Administração, se não adimplidas pela CONTRATADA.

### **CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DAS PENALIDADES**

Parágrafo 1º – Constituem ilícitos administrativos, sem prejuízo das sanções penais cabíveis, além da prática dos atos previstos nos arts. 81 e 86 da Lei federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, a prática dos atos previstos no art. 7º da Lei federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002, ou em dispositivos de normas que vierem a substituí-los, cabendo as sanções previstas nos arts. 86 e incisos I e II do art 87 da Lei federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e no art. 7º da Lei federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002.

Parágrafo 2º – Nas hipóteses previstas no parágrafo 1º, o interessado poderá apresentar sua defesa no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado da notificação do ato, sendo facultada a produção de todas as provas admitidas em direito, por iniciativa e a expensas daquele que as indicou.

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

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

Parágrafo 3º – Sem prejuízo do expresso no parágrafo 1º acima, poderão ser aplicadas, a critério da CONTRATANTE, as seguintes penalidades:

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

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

II - não entregar a documentação exigida no edital;

III - apresentar documentação falsa;

IV - causar o atraso na execução do objeto;



V - não manter a proposta;

VI - falhar na execução do contrato;

VII - fraudar a execução do contrato;

VIII - comportar-se de modo inidôneo;

IX - declarar informações falsas; e

X - cometer fraude fiscal.

b) A inexecução contratual, inclusive por atraso injustificado na execução do contrato ou instrumento equivalente, sujeitará a CONTRATADA, além das penalidades previstas no parágrafo 1º, a multa de mora, graduada de acordo com a gravidade da infração, obedecidos aos seguintes limites máximos:

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

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

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

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

c) Para os casos não previstos no parágrafo 3º a), a penalidade de suspensão será aplicada, conforme determinação do art. 81 da lei estadual nº 17.928 de 27 de dezembro de 2012

Parágrafo 4º – As sanções previstas nesta cláusula décima oitava poderão ser aplicadas juntamente às do parágrafo 3º alínea b).

Parágrafo 5º – Conforme Decreto Estadual nº 9142 de 22 de janeiro de 2018 serão inscritas no CADIN Estadual – Goiás as pessoas físicas ou jurídicas que tenham sido impedidas de celebrar ajustes com a Administração Estadual, em decorrência da aplicação de sanções previstas na legislação pertinente a licitações e contratos administrativos ou em legislações de parcerias com entes públicos ou com o terceiro setor.

Parágrafo 6º – Antes da aplicação de qualquer penalidade será garantido à CONTRATADA o contraditório e a ampla defesa. A multa será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela CONTRATANTE ou ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente.

## **CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DA CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO**

Parágrafo Único – As controvérsias eventualmente surgidas quanto à formalização, execução ou encerramento deste ajuste, serão submetidas à tentativa de conciliação ou mediação no âmbito da Câmara de Conciliação, Mediação e Arbitragem da Administração Estadual (CCMA), na forma da Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996 e da Lei Complementar Estadual nº 144, de 24 de julho de 2018.

## **CLÁUSULA VIGÉSIMA – DA CLÁUSULA COMPROMISSÓRIA**

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

## **CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DO DIREITO DE PROPRIEDADE**

Parágrafo 1º – Todos os produtos, artefatos ou quaisquer soluções de TIC gerados e mantidos durante a vigência do Contrato serão de propriedade da AGR. Isso inclui todos os dados, documentos e elementos de informação pertinentes às atividades previstas nas Cláusulas deste Contrato. A regra está em conformidade com o art. 111 da Lei nº 8.666/1993, com a Lei nº 9.609/1998, que dispõe sobre

propriedade intelectual de programa de computador e com a Lei nº 9.610/1998, que dispõe sobre direito autoral, sendo vedada a comercialização, a qualquer título, destes por parte da CONTRATADA.

Parágrafo 2º – A utilização de soluções ou componentes proprietários da CONTRATADA ou de terceiros na construção das soluções de TIC ou quaisquer artefatos relacionados ao presente Contrato, que possam afetar a propriedade do produto, deve ser formal e previamente autorizada pela AGR.

## **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DOS REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**

Parágrafo 1º – Na execução dos serviços, deverão ser observadas as Diretrizes Básicas da Política de Segurança da Informação e Comunicação vigentes.

Parágrafo 2º – Além dos normativos acima relacionados, deverão ser observadas as atualizações e novos normativos que se relacionem com a Segurança da Informação.

## **CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA - DO SIGILO**

Parágrafo 1º – Do Sigilo de Informações

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

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

3. Será exigido da CONTRATADA a assinatura de TERMO DE RESPONSABILIDADE E MANUTENÇÃO DE SIGILO (Anexo I-G do Termo de Referência), pelo qual se compromete a manter o sigilo e a confidencialidade de todas as informações de que venha a ter conhecimento no exercício de suas atribuições, e que a mesma o exija dos seus empregados que prestarem serviços no ambiente da CONTRATANTE. Por questões de segurança, fica a CONTRATADA obrigada a estender o compromisso de manutenção do sigilo e segurança das informações a todos os seus colaboradores diretamente envolvidos na execução do Contrato. Sendo que a CONTRATANTE reserva o direito de proceder levantamento e/ou confirmação de informações pertinentes à idoneidade de qualquer profissional que venha a ser indicado para a prestação dos serviços.

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

Parágrafo 2º – Do Sigilo Fiscal

1. Conforme a Instrução Normativa nº 1.455/2020-GSE - que dispõe sobre o sigilo fiscal no âmbito da AGR -, e nos termos do art. 198 da Lei nº 5.172/1966 (Código Tributário Nacional), bem como do art. 133 da Lei Estadual nº 11.651/1991 (Código Tributário do Estado de Goiás), sem prejuízo do disposto na legislação criminal, é vedada a divulgação, por parte da Fazenda Pública ou de seus servidores, de informação obtida em razão do ofício sobre a situação econômica ou financeira do sujeito passivo ou de terceiros e sobre a natureza e o estado de seus negócios ou atividades.

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

### Parágrafo 3º – Da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

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

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

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

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

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

### **CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA - DA TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO**

Parágrafo 1º – A CONTRATADA deverá se comprometer a habilitar a equipe de técnicos da CONTRATANTE ou outra por ele indicada no uso de eventuais soluções desenvolvidas e implantadas ou nos produtos fornecidos dentro do escopo do Contrato, repassando todo o conhecimento necessário para tal, com vistas a mitigar riscos de descontinuidade dos serviços e de dependência técnica.

Parágrafo 2º – A transferência de conhecimentos, no uso das soluções desenvolvidas pela CONTRATADA, deverá ser viabilizada, sem ônus adicionais, em eventos específicos de transferência de conhecimento, e preferencialmente à equipe indicada pela Superintendência de Tecnologia da Informação - baseando-se em documentos técnicos e/ou manuais específicos das soluções, entre outros.

### **CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA - DO PLANO DE ENCERRAMENTO CONTRATUAL**

Parágrafo 1º – Próximo ao término do Contrato, seja por decurso de vigência ou por rescisão antecipada, a CONTRATADA fica obrigada a promover atividades de encerramento contratual, adotando um Plano de Encerramento Contratual, com transferência de tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, capacitando, se solicitado, os técnicos da CONTRATANTE ou os da nova pessoa jurídica que continuará a execução dos serviços, sem ônus adicional ao Contrato.

Parágrafo 2º – O Plano de Encerramento Contratual, entendido como o processo de transferência dos conhecimentos e competências necessárias para prover a continuidade dos serviços, terá início pelo menos 120 (cento e vinte) dias antes do término do Contrato.

Parágrafo 3º – O Plano de Encerramento Contratual conterá todas as atividades e projetos necessários à extinção do Contrato, devendo conter, ainda:

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

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

vii. As estruturas e atividades de gerenciamento do encerramento contratual; e,

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

Parágrafo 4º – A não entrega do documento contendo o Plano de Encerramento Contratual, na forma dos parágrafos precedentes, caracterizará inexecução contratual, sujeitando a CONTRATADA às sanções previstas no Contrato, sem prejuízo de outras penalidades legais.

Parágrafo 5º – A CONTRATADA deverá participar de todas as reuniões marcadas pela CONTRATANTE relacionadas ao encerramento contratual, assim como deverá atender a todas as solicitações da CONTRATANTE referentes à execução contratual, tanto no que se refere à parte

documental, como no tocante às demais informações julgadas necessárias.

Parágrafo 6º – A CONTRATADA será responsável pela transição inicial e final dos serviços, absorvendo as atividades de forma a documentá-las minuciosamente para que os repasses de informações, conhecimentos e procedimentos, ao final do Contrato, aconteçam de forma precisa e responsável.

Parágrafo 7º – A CONTRATADA compromete-se a disponibilizar, nesta etapa, à CONTRATANTE, toda a documentação relativa à comprovação da prestação dos serviços executados, conforme Ordens de Serviço emitidas, que estejam em sua posse.

Parágrafo 8º – Esta etapa de encerramento contratual será composta também de uma Ordem de Serviço (OS) com essa finalidade e com duração definida em acordo entre as partes, observando a duração máxima de 60 (sessenta) dias, sem ônus para a CONTRATANTE.

## **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA – DA RESCISÃO**

Parágrafo 1º – A rescisão do presente contrato poderá ser:

- a) determinada por ato unilateral e escrito da CONTRATANTE, nos casos enumerados nos incisos I a XII e XVII do art. 78 da Lei Federal nº 8.666/93 e suas alterações posteriores;
- b) amigável, por acordo entre as partes, desde que haja conveniência para a CONTRATANTE;
- c) judicial, nos termos da legislação.

Parágrafo 2º – A inexecução total ou parcial do contrato ensejará a sua rescisão, conforme o disposto nos artigos 77 e 78 da Lei Federal nº 8.666/93 e suas alterações posteriores. Na hipótese de rescisão serão assegurados à CONTRATADA o contraditório e a ampla defesa.

## **CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉTIMA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

Fica eleito o foro de Goiânia para dirimir as questões oriundas da execução deste contrato. E, por estarem justas e acordadas, as partes firmam o presente contrato, assinado eletronicamente, para que produza os necessários efeitos legais.

### **ANEXO IV – A**

#### **CLÁUSULA ARBITRAL**

1) Qualquer disputa ou controvérsia relativa à interpretação ou execução deste ajuste, ou de qualquer forma oriunda ou associada a ele, no tocante a direitos patrimoniais disponíveis, e que não seja dirimida amigavelmente entre as partes (precedida da realização de tentativa de conciliação ou mediação), deverá ser resolvida de forma definitiva por arbitragem, nos termos das normas de regência da CÂMARA DE CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL (CCMA).

2) A CÂMARA DE CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL (CCMA) será composta por Procuradores do Estado, Procuradores da Assembleia Legislativa e por advogados regularmente inscritos na OAB/GO, podendo funcionar em Comissões compostas sempre em número ímpar maior ou igual a 3 (três) integrantes (árbitros), cujo sorteio se dará na forma do art. 14 da Lei Complementar Estadual nº 114, de 24 de julho de 2018, sem prejuízo da aplicação das normas de seu Regimento Interno, onde cabível.

3) A sede da arbitragem e da prolação da sentença será preferencialmente a cidade de Goiânia.

4) O idioma da Arbitragem será a Língua Portuguesa.

5) A arbitragem será exclusivamente de direito, aplicando-se as normas integrantes do ordenamento jurídico ao mérito do litígio.

6) Aplicar-se-á ao processo arbitral o rito previsto nas normas de regência (inclusive o seu Regimento Interno) da CÂMARA DE CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL (CCMA), na Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996, na Lei nº

13.140, de 26 de junho de 2015, na Lei Complementar Estadual nº 144, de 24 de julho de 2018 e na Lei Estadual nº 13.800, de 18 de janeiro de 2001, constituindo a sentença título executivo vinculante entre as partes.

7) A sentença arbitral será de acesso público, a ser disponibilizado no sítio eletrônico oficial da Procuradoria-Geral do Estado, ressalvadas as hipóteses de sigilo previstas em lei.

8) As partes elegem o Foro da Comarca de Goiânia para quaisquer medidas judiciais necessárias, incluindo a execução da sentença arbitral. A eventual propositura de medidas judiciais pelas partes deverá ser imediatamente comunicada à CÂMARA DE CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL (CCMA), e não implica e nem deverá ser interpretada como renúncia à arbitragem, nem afetará a existência, validade e eficácia da presente cláusula arbitral.

GOIANIA, 28 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **MILTON ELIZEU DA SILVA, Presidente de Comissão**, em 30/11/2020, às 08:01, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



Documento assinado eletronicamente por **Elmo Tolêdo Lacerda, Usuário Externo**, em 03/12/2020, às 17:43, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



Documento assinado eletronicamente por **EURIPEDES BARSANULFO DA FONSECA, Presidente**, em 08/12/2020, às 12:13, 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 **000016875939** e o código CRC **42B27D72**.

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO  
AVENIDA GOIÁS - Bairro CENTRO - CEP 74005-010 - GOIÂNIA - GO - ED. VISCONDE DE  
MAUÁ 305



Referência: Processo nº 202000029003054



SEI 000016875939