



## TERMO DE REFERÊNCIA

### 1. DO OBJETO

1.1 O presente instrumento tem por objeto a Contratação de Empresa Especializada no fornecimento de Serviços Técnicos na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) para suprir as demandas nas áreas de desenvolvimento de Sistemas de Informação, de infraestrutura e serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação, conforme requisitos, especificações, quantitativos e níveis de serviço constantes deste instrumento, dando continuidade ao projeto de modernização, qualificação, racionalização, informatização e integração do contingente tecnológico do Departamento Estadual de Trânsito de Goiás, com garantia de transferência de conhecimento e agregação de tecnologia.

#### 1. Especificação da contratação, quantidade E VALOR ESTIMADO

ITEM 02 - INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA E DADOS					
SERVIÇO	MÉTRICA	CÓD. COMPRASNET	QUANTIDADE ESTIMADA PARA 12 MESES	VALOR UNITÁRIO ESTIMADO (RS)	VALOR TOTAL ESTIMADO (RS)
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.	USTi	72633	71.971	26,40	1.900.034,40
<b>VALOR MENSAL ESTIMADO ITEM 02 (RS)</b>					158.336,20
<b>VALOR TOTAL ESTIMADO ITEM 02 (RS)</b>					1.900.034,40

2.2 A estimativa de preço da contratação para elaboração do orçamento detalhado, composta por preços unitários e fundamentada em Pesquisa de Preços foi realizada em conformidade com o art. 88-A da Lei nº 17.928, de 27 de dezembro de 2012. Os documentos utilizados para embasar a pesquisa de preços integram o Processo nº 202000025018719 dos quais obteve-se o resultado consolidado acima.

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

2.4 O quantitativo foi estimado levando-se em consideração o volume correspondente para grupos de serviços estabelecidos para cada Item.

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

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

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

### DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

#### 3.1 Descrição geral

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

3.1.1.1 **Na área de 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.

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

#### 3.2 Métrica adotada

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

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

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

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

**3.2.5** A decisão de se utilizar 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.

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

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

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

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

**3.4.1** No caso das demandas 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.

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

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

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

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

**3.5.4** No caso das demandas relacionadas à Central de Serviços para atendimento de 1º nível e suporte técnico a usuários e incidentes, monitoramento de serviços de TIC 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, a remuneração na questão da Ordem de Serviço, se dará aos serviços que foram entregues não excedendo seu limite máximo de horas.

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

**3.5.6** Nestas OS's a quantidade total de UST's, para efeito de faturamento, terá seus valores ajustados de acordo com fator multiplicador apresentado a seguir: Execução de serviços em períodos não úteis: Fator = 1,50 (um inteiro e cinquenta centésimos).

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

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

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

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

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

**3.5.12** A prestação de serviços fora do horário habitual dependerá de autorização prévia do Detran/GO devendo ser registrada em Ordem de Serviço específica para este fim, caso em que os prazos poderão considerar as horas efetivamente gastas nas atividades.

#### **3.5.13. Atividades preparatórias para o início dos serviços:**

**3.5.14.** Após a assinatura do contrato, o DETRAN/GO convocará a reunião inicial para alinhamento de expectativas contratuais, a ser realizada no prazo máximo de cinco dias, contados da data de assinatura do contrato. A reunião deverá contar com a participação, do Fiscal Técnico e Gestor do Contrato designados pelo DETRAN/GO, do representante legal da CONTRATADA e do preposto da CONTRATADA, demais interessados convidados.

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

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

**3.5.15.2.** Entrega, por parte da CONTRATADA, do termo de compromisso contendo declaração de manutenção de sigilo do DETRAN/GO, conforme modelo constante no ANEXO , a ser assinado pelo representante legal da CONTRATADA;

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

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

### **4.6 Alinhamento Estratégico**

**4.6.1** O Plano de Governo teve suas diretrizes programáticas organizadas em cinco eixos: Goiás da saúde integral; Goiás da educação plena; Goiás da paz e acolhimento; Goiás da infraestrutura sustentável; Goiás da governança e desenvolvimento regional. As atividades da STI se encaixam na diretriz programática Goiás da governança e desenvolvimento regional. Nesta diretriz foi proposto implementar políticas de TI centralizadas a serem seguidas e cumpridas pelos órgãos setoriais, norteando o interesse público como referência na execução das atividades tecnológicas;

**4.6.2** . Baseado nos compromissos assumidos no Plano de Governo foi elaborado o PPA – Plano Plurianual, 2020-2023 que possui oito eixos estratégicos: Eixo I - Goiás da Responsabilidade Fiscal; Eixo II - Goiás da Governança e Gestão Transformadora; Eixo III - Goiás da Infraestrutura e Sustentabilidade; Eixo IV - Goiás da Educação Plena; Eixo V - Goiás do Desenvolvimento Econômico; Eixo VI - Goiás da Saúde Integral; Eixo VII - Goiás da Paz e Eixo VIII - Goiás da Inclusão. As ações da STI estão em consonância com o plano de Governo e o PPA de 2020-2023. No PPA 2020 - 2023 as ações da TI estão descritas no Eixo II - Goiás da Governança e Gestão Transformadora - que tem como objetivo restabelecer a confiança nas instituições, oferecer serviço de qualidade para a sociedade, fomentar o controle social e reconhecer e valorizar o servidor como agente transformador da sociedade. A STI se integra ao eixo II por meio do programa GOVERNO DIGITAL que está inserido no objetivo estratégico atendimento de excelência que visa garantir a prestação de serviços públicos com alto nível de excelência, preferencialmente por meio de modernas plataformas digitais;

4.6.3. Nesse sentido, esta contratação está:

- **4.6.3.1.** Alinhada ao Plano Plure Anual – PPA vigente;
- **4.6.3.2.** Alinhada aos objetivos estratégicos e ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicações – PDTI vigente;
- **4.6.3.3.** Alinhada à política de governança digital - Esta contratação observará os seguintes princípios: abertura e transparência; priorização de serviços públicos disponibilizados em meio digital; segurança e privacidade; participação e controle social; governo como plataforma e inovação;
- **4.6.3.4.** Integrada à plataforma de cidadania digital - Esta contratação viabilizará o suporte necessário ao desenvolvimento das finalidades descritas na plataforma de cidadania digital, por exemplo, facultar aos cidadãos, às pessoas jurídicas e a outros entes públicos a solicitação e o acompanhamento dos serviços públicos sem a necessidade de atendimento presencial; implementar e difundir o uso dos serviços públicos digitais aos cidadãos, às pessoas jurídicas e a outros entes públicos, inclusive por meio de dispositivos móveis; simplificar as solicitações, a prestação e o acompanhamento dos serviços públicos, com foco na experiência do usuário.

4.6.4. Para atingir uma excelência administrativa, foram definidos, no PDTI, quatro objetivos estratégicos, sendo estes:

- Prover recursos que proporcionem meios de democratização e agilidade para o acesso, pela população, aos serviços oferecidos pela administração pública estadual;
- Adoção de tecnologias modernas e melhores práticas que proporcionem aumentar a qualidade do gasto público, tomada de decisão e o combate à evasão fiscal;
- Inventariar, gerir e atualizar o parque tecnológico do Estado de forma a prover condições de mitigar riscos e reduzir descontinuidade dos serviços;
- Valorizar o profissional de TI através de investimentos técnicos, reconhecimento e alta performance e projetos de ponta;
- A contratação dos serviços de que trata este Termo de Referência contribui para o alcance desses objetivos, pois visa dotar o Detran/GO de uma equipe adequada à execução de suas atividades e permitir que os processos de trabalho sejam realizados com mais agilidade e eficiência.

## 4.7 Fundamentação Legal

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

## 5. classificação dos serviços e regime de execução

5.1 Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 9.507/2018, constituindo-se em “serviços auxiliares, instrumentais ou acessórios” à área de competência legal do órgão licitante, não inerentes às categorias funcionais abrangidas por seu respectivo plano de cargos, não envolvem a tomada de decisão ou posicionamento institucional nas áreas de planejamento, coordenação, supervisão e controle; não são considerados estratégicos para o órgão ou a entidade, cuja terceirização possa colocar em risco o controle de processos e de conhecimentos e tecnologias; e não estão relacionados ao poder de polícia, de regulação, de outorga de serviços públicos e de aplicação de sanção.

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

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

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

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

## 6. Requisitos gerais e específicos da contratação

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

### 6.2 Requisitos Gerais

6.2.1 Quando aplicável, a CONTRATADA deverá realizar capacitação de usuários internos e/ou da equipe técnica do DETRAN/GO; vendo a necessidade, a CONTRATANTE poderá a qualquer momento solicitar à CONTRATADA que realize a capacitação técnica.

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

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

### 6.2.4. Requisitos de Segurança e Arquitetura da Informação

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

6.2.4.2. Todos os recursos de hardware e de software, assim como quaisquer outros necessários à execução dos serviços, como, por exemplo, de telecomunicações ou de dados, computadores e ferramentas de desenvolvimento, serão de inteira responsabilidade da CONTRATADA, incluindo-se a interconexão segura com a rede de informática da DETRAN/GO, sem ônus adicionais, seguindo as regras e políticas deste.

6.2.4.3. A CONTRATADA deverá identificar qualquer equipamento de sua propriedade que venha a ser instalado nas dependências da DETRAN/GO utilizando placas de controle patrimonial, selos de segurança, etc.

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

6.2.4.5. A CONTRATADA deverá comunicar o DETRAN/GO, com antecedência mínima de 07 (sete) dias, qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de funcionários envolvidos diretamente na execução do objeto, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos do DETRAN/GO, porventura colocados à disposição para realização dos serviços contratados.

6.2.4.5. A codificação dos sistemas deve seguir as melhores práticas de Segurança da Informação, conforme a ISO 27002.

## 6.3 Requisitos de Infraestrutura Tecnológica e Dados

6.3.1 As atividades relativas a 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 do Departamento Estadual de Trânsito; e são realizadas principalmente no âmbito da Gerência de Tecnologia.

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

**6.4.3** Para os serviços de manutenção e suporte a bancos de dados, a CONTRATADA deverá executar os processos de gerenciamento de nível de serviço, gerenciamento de capacidade, gerenciamento de disponibilidade, gerenciamento de mudanças, gerenciamento de problemas e gerenciamento de configuração relativos à manutenção dos bancos de dados, configuração de serviços, incluindo a sustentação, suporte, manutenção, administração, planejamento de melhorias e atualização dos sistemas de gerenciamento de banco de dados existentes nas diversas plataformas do DETRAN/GO.

**6.3.4** 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 do DETRAN/GO; 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 autarquia em assuntos relacionados a modelagem de dados e governança; definir políticas para modelagem de estruturas lógicas de banco de dados, elaboração de dicionários de dados, normalização de padrões e análise de demandas relativas à inclusão, alteração e exclusão de dados e estruturas lógicas de dados; utilizar políticas, processos e tecnologias, que visam estruturar e administrar os ativos de informação; utilizar processo contínuo de monitoramento, aprimoramento e distribuição de dados de forma a possibilitar ao negócio trabalhar com dados limpos, consistentes, íntegros, acessíveis e relevantes ao contexto de negócio.

**6.3.5** 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 do DETRAN.

**6.3.6** 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 do DETRAN/GO; devendo coordenar a execução dos serviços de sustentação e suporte a redes de computadores.

**6.3.7** 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 do DETRAN/GO; prestar serviços de suporte técnico de 3º nível relacionado à segurança da informação no ambiente de TIC do Detran, 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, 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 do DETRAN/GO.

**6.3.8** 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) do DETRAN/GO, 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.

**6.3.9** 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.

**6.3.10** 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.

**6.3.11** 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 do DETRAN/GO, gerando uma base histórica de monitoramento destes. Para realizar monitoramento e gerenciamento da infraestrutura, a CONTRATADA deverá utilizar solução integrada definida pela CONTRATANTE, que garanta o acompanhamento constante do funcionamento dos serviços e aplicativos em operação, dos recursos de rede e dos ativos de TI, permitindo a detecção rápida de problemas, a determinação de ações corretivas e a mensuração da disponibilidade com vistas à remuneração do serviço e aplicação de eventuais penalidades.

**6.3.12** 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 processos; 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.

**6.3.13** 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 do DETRAN, aumentando o grau de satisfação dos usuários; Garantia da realização de backups dos bancos de dados do sistema de tarifação e gravação telefônicos e dos arquivos de configuração dos equipamentos de Telecomunicações, de acordo com a política de backup estabelecidas pela CONTRATANTE.

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

**6.5.1** A definição da composição e dos perfis dos profissionais de referência das equipes da CONTRATADA que executarão os serviços da presente contratação deverá estar de acordo com o PERFIL E QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL mínimos exigidos em geral para realização dos serviços informados no Termo de Referência.

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

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

**6.5.4** O atendimento aos requisitos de qualificação técnica dos profissionais deve ser comprovado por meio de *curriculum vitae*, apresentando, caso possua, os seguintes documentos:

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

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

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

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

**6.5.5** Poderão ser 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 e entregar à CONTRATADA, que deverá atestar a experiência do profissional, se responsabilizando pelas informações do currículo e assinando-o em conjunto com o profissional.

**6.5.6** A não comprovação da qualificação dos profissionais da CONTRATADA diretamente envolvidos na prestação dos serviços junto à CONTRATANTE nos prazos previstos neste Termo de Referência pode caracterizar, salvo motivo de força maior, ou por motivos excepcionais estipulados no item **6.5.10**, inexecução parcial do Contrato, ensejando a adoção das medidas de gestão contratual cabíveis, quando for o caso.

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

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

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

**6.5.10.** Apresentamos no ANEXO VII PERFIS TÉCNICO - PROFISSIONAIS, perfis com requisitos recomendados, podendo a critério da CONTRATADA juntamente com anuência da CONTRATANTE aprovar o profissional que por ventura não cumprir todos os requisitos mínimos, porém apresentar grande eficiência no cargo.

**6.5.11.** Todas as qualificações profissionais, são recomendadas, sendo que, em reunião de alinhamento do início da execução, a CONTRATADA deverá apresentar todos os profissionais para a realização do serviço, ficando a CONTRATANTE com o cargo de aceitar ou rejeitar o profissional.

**6.5.12.** Em caso de rejeição do profissional, a CONTRATANTE deverá ser motivada, expondo os motivos que levaram a sua rejeição, em documento oficial, com pedido de substituição.

**6.5.13.** O prazo para substituição do profissional é de 30 dias, a partir da data do recebimento da rejeição.

## **7.0. catálogo de serviços**

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

### **7.2 Composição do CATÁLOGO DE SERVIÇOS :**

#### **7.2.1 Serviço**

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

**7.2.1.1.1** O catálogo de serviço é meramente exemplificativo, vez que os serviços poderão se alterar, dependendo da demanda e do projeto a ser desenvolvido.

**7.2.1.2.** Os perfis elencados no Catálogo de serviço, são exemplificativos, podendo ser feito por perfil equivalente.

#### **7.2.2 Complexidade**

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

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

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

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

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

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

**7.2.2.7.** O catálogo de serviço foi desenvolvido como uma mera **expectativa** dos projetos a serem realizados, podendo ao decorrer do contrato, ocorrer a sua modificação.

**7.2.2.8.** Caso haja modificação, a CONTRATANTE reunirá com a CONTRATADA no qual em mútuo acordo será refeito o projeto a fim de não causar nenhum desequilíbrio contratual.

**7.2.2.9.** Ressaltamos que poderá em alguns serviços destacados no catálogo de serviço seja realizado por outro perfil, levando em consideração a qualificação.

#### **7.2.3 Escopo**

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

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

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

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

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

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

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

#### **7.2.5 Entregáveis**

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

#### **7.2.6 Perfis Exigidos**

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

**7.2.6.2** Cada Perfil possui um Fator de Complexidade associado ao seu nível de especialização, obtido dos Memoriais de Cálculo constantes do ANEXO III - PLANILHA DE FORMAÇÃO DE CUSTO. Para o cálculo, o Perfil de menor especialização e menor custo foi considerado como referência, tendo sua complexidade atribuída como 1 (um).

## **PERFIS E FATORES DE COMPLEXIDADE – ITEM 02**

<b>Descrição Perfil</b>	<b>Fator de Complexidade por Perfil</b>

Operador de Atendimento de 1º Nível	1,0
Técnico de Suporte	1,3
Supervisor de Suporte	1,4
Administrador de Banco de Dados (DBA) Sênior	4,1
Analista de Infraestrutura Pleno	1,8
Analista de Infraestrutura Sênior	3,2
Administrador de Infraestrutura de Rede Júnior	2,1
Administrador de Infraestrutura de Rede Pleno	2,5
Administrador de Infraestrutura de Rede Sênior	3,5

**7.2.6.3.** Os quantitativos serão estimados em reunião de alinhamento de projeto; poderão ser utilizados em qualquer um dos grupos de serviços de um mesmo Item, em função das mudanças de estratégias, priorização das tarefas, inclusão e exclusão de demandas, limitando-se a movimentação de UST entre grupos de serviços ao quantitativo máximo de 35% (trinta e cinco por cento) do total estimado para o grupo de serviços do qual serão retiradas as UST.

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

**7.2.6.5.** Poderá ocorrer a execução do serviço por perfil equivalente, observando as características da demanda, conforme alinhamento entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE.

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

**7.2.6.7.** Diante a grande diversidade de perfis, e categorias, elencamos na tabela acima, bem como na planilha de formação de Custo, os perfis atualmente alocados na Autarquia que desenvolvem todos os serviços mencionados no Catálogo de Serviço.

**7.2.6.8.** Os perfis que não estão enumerados na tabela acima com seus respectivos pesos (fator de complexidade), poderá ser realizada a inclusão posteriormente, caso seja necessário a sua alocação no Detran/GO: será realizada antecipadamente reunião de alinhamento com a CONTRATADA, para verificação do peso (Fator de Complexidade), utilizando a mesma métrica adotada, sendo que, caso necessário, poderá ocorrer a adição de 25% no contrato, desde que motivadamente a CONTRATADA apresente nova Planilha de Formação de Custo.

**7.2.6.9.** Ressaltamos que poderá em alguns serviços destacados no catálogo de serviço ser realizado por outro perfil, levando em consideração a qualificação.

#### **7.2.7 Grupo de Serviços**

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

#### **7.2.8 Atividades Desempenhadas**

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

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

i. Analogia com outros itens do Catálogo;

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

### **DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **9. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA**

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

**9.2** Indicar e manter Preposto nos locais de prestação dos serviços, aceito pela Administração e sem ônus à CONTRATANTE, para representar a CONTRATADA e responder pela fiel execução do Contrato;

**9.3** Responsabilizar, por intermédio de Preposto, pela gestão dos funcionários da empresa que estejam prestando os serviços objeto deste Termo de Referência;

**9.4** Atender prontamente quaisquer orientações e exigências do Gestor e Fiscais do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;

**9.5** Executar fielmente os serviços contratados de acordo com as exigências do Contrato, do Termo de Referência, do Edital e dos seus Anexos;

**9.6** Responsabilizar-se e reparar quaisquer danos diretamente causados à CONTRATANTE ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual. O valor do dano, após processo apurativo de responsabilidade, no qual será garantido o contraditório e a ampla defesa, poderá ser descontado do primeiro pagamento subsequente à finalização do processo;

**9.7** Propiciar todos os meios e facilidades necessárias à fiscalização pela CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar os serviços, total ou parcialmente, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;

**9.8** Quando especificada, manter, durante a execução do Contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento dos serviços contratados;

**9.9** Manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento dos Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação durante a execução do Contrato;

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

**9.11** Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais à CONTRATANTE das Soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação sobre os diversos produtos concebidos, projetados e executados, concluídos ou não, ao longo do Contrato, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, scripts, modelos de dados e bases de dados, não podendo fazer a utilização total ou parcial de qualquer produto sem a prévia autorização da CONTRATANTE, sendo o não cumprimento dessa cláusula sujeito a sanções previstas no Contrato;

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

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

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

**9.14.1** Apresentarem comportamentos incompatíveis com as normas internas da CONTRATANTE;

**9.14.2** Não executarem os serviços dentro das exigências previstas neste Termo de Referência, desde que notificada pela CONTRATANTE.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**9.25** Propiciar a transferência contínua de conhecimento aos servidores da CONTRATANTE durante toda a execução contratual;

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

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

**9.28** Sempre que houver atualização tecnológica ou metodológica em que os técnicos envolvidos necessitem do novo conhecimento, a CONTRATANTE notificará a CONTRATADA da necessidade de capacitação de sua equipe ou de sua substituição por outra já capacitada, sem ônus para a CONTRATANTE. Neste caso, a CONTRATADA deverá ter seus técnicos capacitados ou substituídos no prazo máximo de 60 (sessenta) dias corridos, contados da data da notificação;

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

**9.30** Comunicar por escrito qualquer anormalidade, prestando à CONTRATANTE os esclarecimentos julgados necessários;

**9.31** Observar as obrigações elencadas e outras firmadas em Contrato ou existentes em normas internas da CONTRATANTE; caso contrário, ficará sujeita às penalidades e sanções administrativas descritas neste Termo de Referência;

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

## **FASES DE AMBIENTAÇÃO, ADAPTAÇÃO e execução assistida**

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

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

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

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

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

## **10.2 Fase de Execução Assistida**

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

## **10.3 Fase de Execução Continuada**

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

## **DA SOLUÇÃO COMPUTACIONAL DE APOIO À EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**11.4.1** Permitir o cadastramento do Contrato;

**11.4.2** Possibilitar a programação da execução do Contrato;

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

**11.4.4** Permitir o controle das UST consumidas;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO**

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

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

**13.2.1** O Gestor do Contrato deverá:

**13.2.1.1** Ser do quadro de servidores efetivos da CONTRATANTE;

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

**13.2.1.3** Encaminhar as demandas de serviço à CONTRATADA;

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

**13.2.1.5** Encaminhar as demandas de correção à CONTRATADA;

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

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

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

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

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

**13.2.1.11** Manter histórico de gestão do Contrato;

**13.2.1.12** Solicitar aditamento contratual, se necessário;

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

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

**13.2.2** O Fiscal do Contrato deverá:

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

**13.2.2.2** Participar da reunião inicial com a CONTRATADA;

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

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

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

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

**13.2.3** O Representante Legal da CONTRATADA deverá:

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

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

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

**13.2.4** O Preposto da CONTRATADA deverá:

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

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

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

**13.2.4.4** Participar da reunião inicial;

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

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

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

**13.2.4.8** Responder pela fiel execução do Contrato;

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

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

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

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

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

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

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

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

**13.2.4.17** Promover constantemente a verificação da conformidade dos serviços, além da supervisão e do controle de pessoal alocado na prestação dos serviços, respondendo perante a CONTRATANTE por todos os atos e fatos gerados ou provocados por seus empregados na execução de suas atividades contratuais, cuidando inclusive do controle diário das quantidades

de Unidades de Serviço Técnico (UST) demandadas e em execução;

**13.2.4.18** Deverá, a critério da CONTRATANTE, estar alocado nas instalações da CONTRATANTE em dias úteis, 8h por dia em horário comercial, respeitado o intervalo para descanso obrigatório. Nos demais horários em que houver previsão de prestação de serviço, o Preposto deverá estar acessível e disponível.

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

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

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

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

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

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

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

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

**14.2.3** Os resultados ou produtos esperados;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## REQUISITOS PARA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS

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

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

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

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

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

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

**15.3.2** Relatórios de Serviços executados;

**15.3.3** Se requerido pela CONTRATANTE:

**15.3.3.1** Informação da metodologia aplicada;

**15.3.3.2** Informação da tecnologia empregada;

**15.3.3.3** Informações sobre profissionais responsáveis pela execução;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Níveis de Criticidade de Incidentes		Prazo para o Início do Atendimento	Prazo para a Conclusão do Atendimento
Nível de Criticidade I	Incidente de emergência com paralisação da execução de qualquer módulo, componente ou funcionalidade, que impede a utilização de qualquer recurso, função ou processo, afetando os módulos desenvolvidos diretamente ou sistemas legados com os quais estejam integrados, e/ou com comprometimento grave de dados, processo ou ambiente.	Em até 30 (trinta) minutos	Em até 02 (duas) horas
Nível de Criticidade II	Incidente de emergência com paralisação da execução de qualquer módulo, componente ou funcionalidade, que impede a utilização de qualquer recurso, função ou processo, afetando os módulos desenvolvidos diretamente ou sistemas legados com os quais estejam integrados.	Em até 01 (uma) hora	Em até 06 (seis) horas

2	e/ou com comprometimento grave de dados, processo ou ambiente.		
<b>Nível de Criticidade 3</b>	Incidente no qual a paralisação ocorre, a partir de um erro detectado em uma funcionalidade ou processo, que dificulta seus usuários na condução de suas atividades, embora existam alternativas disponíveis para tal. Problemas pontuais que afetam poucos usuários e/ou com comprometimento médio de dados, processo ou ambiente.	Em até 02 (duas) horas	Em até 12 (doze) horas
<b>Nível de Criticidade 4</b>	Incidente sem paralisação do sistema, não se refere à perda de funcionalidade ou processo e, portanto, não cria impacto grave em sua operação e sem comprometimento de dados, processo ou ambiente.	Em até 04 (quatro) horas	Em até 24 (vinte e quatro) horas

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

#### 15.13.2.1 ÍNDICE DE NÃO CONFORMIDADE

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

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

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

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

**15.13.3** Serão exigidos os seguintes Níveis Mínimos de Serviço:

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

#### 15.14 Considerações Gerais

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**15.14.10** Os primeiros 90 (noventa) dias a partir do início da execução contratual serão considerados como período de estabilização e de ajustes específicos, durante o qual as metas definidas poderão ser flexibilizadas por acordo entre as partes.

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

**15.14.12** A partir do 91º (nonagésimo primeiro) dia do início da vigência contratual, todo o passivo de problemas evidenciado deverá estar solucionado, cabendo a aplicação do nível mínimo de serviço sobre o passivo não solucionado e cuja responsabilidade seja exclusivamente da CONTRATADA.

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

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

**15.15.1** Períodos de interrupção previamente acordados;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## FORMA DE PAGAMENTO

### 16.1 Forma de pagamento da Ordem de Serviço

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

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

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

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

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

### 16.2 Fluxo de Pagamento Mensal

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

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

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

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

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

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

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

### 16.3 Cálculo da Ordem de Serviço

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

- Definição dos serviços a serem executados na OS, com base no CATÁLOGO DE SERVIÇOS (ANEXO I);
- Definição do Nível de Complexidade do ambiente tecnológico associado aos serviços que se necessita executar, por meio da metodologia descrita neste Termo de Referência e no ANEXO II - NÍVEIS DE COMPLEXIDADE;
- Identificação dos Perfis mínimos exigidos para a execução de cada um dos serviços elencados na OS, com base no seu Nível de Complexidade;
- 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);
- Valoração de cada serviço em UST, por meio das fórmulas:
  - Serviços executados por um único Perfil:

$UST = HET * FATOR\_COMPLEXIDADE\_PERFIL$

- Serviços executados por vários Perfis:

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

*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).*

- Valoração do Serviço:

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

- Valoração da OS:

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

## VIGÊNCIA DO CONTRATO

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

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

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

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

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

## PENALIDADES

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

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

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

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

**19.3** Sem prejuízo do expresso no item 19.1 acima, poderão ser aplicadas, a critério do DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO, as seguintes penalidades:

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

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

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

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

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

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

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

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

## **CRITÉRIOS TÉCNICOS DE HABILITAÇÃO**

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

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

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

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

### **20.4 Comprovação da Capacidade Técnica**

**20.4.1** A fim de comprovar a capacitação técnica e experiência na execução de serviços correlatos aos do objeto deste Termo de Referência, o LICITANTE, nos termos do art. 30, §1º, da Lei nº 8.666/1993, deverá, juntamente com a documentação de habilitação necessária, demonstrar aptidão e capacidade técnico-operacional para a execução do objeto mediante comprovação de prestação bem-sucedida de serviços em características e quantidades compatíveis com a presente licitação, por meio da apresentação de ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA, em nome do LICITANTE, em documento timbrado, emitido por entidade da administração federal, estadual ou municipal, direta ou indireta e/ou empresa privada, que deverá comprovar o atendimento aos seguintes requisitos:

**20.4.1.1.** Para o ITEM 2: prestação de serviços técnicos continuados, presenciais e não presenciais, no interstício de 12 (doze) meses consecutivos, podendo considerar contratos já executados e/ou em execução, em atividades **pertinentes e compatíveis em características técnicas com instalação, configuração e manutenção de ambientes de Sistemas Operacionais e Servidores de Middleware; Sistemas Gerenciadores de Bancos de Dados, 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; e, gerenciamento de links de dados e telefonia fixa, móvel e VoIP; e, gestão de Segurança da Informação;** na quantidade mínima de 50% (cinquenta por cento) mais 01 (um) das UST totais estimadas para o Item (ou outra unidade de medida de serviço equivalente) por ano.

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

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

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

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

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

**20.4.4.3** Os ATESTADOS deverão ser válidos e conter a descrição das atividades pertinentes e compatíveis em características técnicas com o(s) Item(s) de interesse, bem como informações sobre o número do contrato vinculado e sua vigência, a data de início dos serviços prestados e dos produtos atestados. Portanto, os ATESTADOS deverão contemplar, no mínimo, as seguintes informações:

- i. Nome do cliente;
- ii. Endereço completo do cliente;
- iii. Identificação do contrato;
- iv. Descrição dos serviços prestados;
- v. Vigência do contrato;
- vi. Assinatura e identificação do signatário, contendo: nome, cargo ou função que exerce junto ao emitente e que o habilite a expedir o referido atestado; e
- vii. Telefone ou e-mail de contato.

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

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

**20.4.6.** O DETRAN/GO reserva-se o direito de realizar vistoria nas dependências da licitante, para comprovação do conteúdo das declarações fornecidas;

## **20.5 Proposta de Preços**

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

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

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

**20.5.4** A PROPOSTA deverá ser redigida em Língua Portuguesa (pt-BR), salvo quanto às expressões técnicas de uso corrente, sem emendas, rasuras ou entrelinhas, devidamente datada, sendo clara e precisa, sem alternativas de preços ou qualquer outra condição que induza o julgamento a ter mais de um resultado, com todos os preços expressos em REAIS (R\$) e declaração expressa de que os serviços ofertados atendem aos requisitos técnicos especificados neste Termo de Referência.

## **20.6 Vistoria Técnica**

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

**20.6.2** A VISTORIA TÉCNICA deverá ser previamente agendada, por meio do e-mail [licitacao@detran.go.gov.br](mailto:licitacao@detran.go.gov.br), em dias úteis, das 08h às 17h.

**20.6.3** O prazo para VISTORIA TÉCNICA iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até o dia útil anterior à data prevista para a abertura da sessão pública.

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

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

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

## **CRITÉRIOS de julgamento**

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

i. Tenha comprovado sua capacidade técnico-operacional através da apresentação de ATESTADO(S) DE CAPACIDADE TÉCNICA que atendam aos requisitos estabelecidos no item 20.4;

ii. Tenha apresentado sua PROPOSTA DE PREÇOS em conformidade com o atendimento dos requisitos estabelecidos no item 20.5; e

iii. Tenha apresentado DECLARAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA ou DECLARAÇÃO DE OPÇÃO POR NÃO REALIZAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA em conformidade com o atendimento dos requisitos estabelecidos no item 20.6.

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

## **GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL**

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

**22.2** Prejuízos advindos do não cumprimento do Contrato;

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

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

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

## **SUBCONTRATAÇÃO**

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

## **24 . ALTERAÇÃO SUBJETIVA**

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

## **25. DIREITO DE PROPRIEDADE**

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

**25.2** A utilização de soluções ou componentes proprietários da CONTRATADA ou de terceiros na construção das soluções de TIC ou quaisquer artefatos relacionados ao presente Termo de Referência, que possam afetar a propriedade do produto, deve ser formal e previamente autorizada pelo Detran/GO.

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

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

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

## **SIGILO**

### **27.1 Do Sigilo de Informações**

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

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

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

**27.1.4** A CONTRATADA e seus colaboradores diretamente envolvidos na execução do Contrato, com a assinatura do TERMO DE RESPONSABILIDADE E MANUTENÇÃO DE SIGILO, comprometem-se a não divulgar nenhum assunto tratado nas dependências da CONTRATANTE ou a serviço desta, salvo se expressamente autorizados pela CONTRATANTE; declaram-se, ainda, cientes de que a estrutura computacional disponibilizada pela CONTRATANTE não poderá ser utilizada para fins particulares, e que a navegação em 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.

### **27.2 Do Sigilo Fiscal**

**27.2.1** Conforme a Instrução Normativa nº 1.455/2020-GSE - que dispõe sobre o sigilo fiscal no âmbito da Administração-, 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.

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

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

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

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

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

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

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

## **28. TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO**

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

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

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

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

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

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

- A identificação do ambiente de trabalho em que atua a equipe envolvida no encerramento, seus papéis, responsabilidades, nível de conhecimento e qualificações;
- 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;
- As estruturas e atividades de gerenciamento do encerramento contratual; e,
- Plano próprio de gerenciamento de riscos, de contingência, de mitigação e de acompanhamento, todos relativos ao processo de encerramento.

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

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

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

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

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

### **30.0 ESTIMATIVAS DE VOLUMES E PREÇOS**

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

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

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

**30.4.** Cada pagamento da presente contratação ocorrerá através do atestado pelo fiscal do contrato da execução de cada tarefa ao fim de um ciclo de medição, sendo pago apenas o resultado efetivamente obtido. Assegurada a existência do prévio planejamento do consumo de UST para o mês seguinte de acordo com as demandas que serão encaminhadas ao DETRAN/GO;

**30.5.** A UST consistirá em equivalências entre o quantitativo de esforço e de tempo de trabalho gasto nas atividades conforme sua complexidade;

**30.6.** Considera-se que 1 (uma) UST equivale a 1 (uma) hora de trabalho em atividades de baixa complexidade realizada por profissional de nível júnior. Para essa contratação foi definido com referência o perfil de desenvolvedor júnior visto que, no cenário em questão, esse é o perfil que exige a menor qualificação técnica;

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

**30.8.** Informações sobre a equivalência de UST para atividades de maior complexidade, bem como os demais detalhes sobre a forma de remuneração estão descritos neste documento.

**30.10.** A remuneração será diretamente vinculada aos resultados esperados e ao atendimento de níveis de serviço – Níveis Mínimos de Serviço Exigido.

**30.11.** Será adotado um valor de referência único para a UST, facilitando a contabilização dos serviços, ficando a cargo do corpo técnico demandante e do fiscal do contrato e/ou do gestor do contrato a definição do grau de complexidade para a execução de cada atividade e o valor de cada uma das fases, conforme expectativa de tempo e periodicidade de demanda.

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

#### **40.0 Planilha de Custo**

**40.1.** A planilha de Formação de custo, se baseou-se nos salários de mercado, valorizado, bem como foi realizado com alinhamento em outras licitações equiparadas.

**40.2.** Consideramos também as exigências mínimas estabelecidas em Lei e Convenção.

**40.3.** Levamos em consideração todos os encargos.

**40.3.** A planilha com a estimativa de custo, e para auxílio dos licitantes na hora da realização da proposta, ressaltando sempre que cabe a empresa definir de acordo com suas convencionais os valores de salário, vale alimentação e demais benefícios dados pela CONTRATADA.

**40.4.** A planilha de custo não foi considerada para efeito de valor estipulado na licitação, uma vez que a licitação deve obedecer os requisitos estipulados no art. 88-A, da Lei n.º 17.928/2012, portanto deverá ser considerado o valor unitário do Termo de Referência bem como seu quantitativo.

**40.5.** A CONTRATADA, tem o total condão de realizar suas especificações na Planilha de Custo, vez que a planilha realizada para Pregão tem o condão de auxiliar as licitantes na majoração do valor.

**40.6.** Cada Planilha de Custo tanto no item 01 e 02, foi elaborada em panorama com demais licitações ocorridas, e conforme visão de mercado, sendo portanto uma distinta da outra, assim como seus perfil, e seus benefícios, ficando por parte da CONTRATADA a formulação da Planilha de Custo para cada Item.

## **ANEXOS**

ANEXO I - CATÁLOGO DE SERVIÇOS

ANEXO II - NÍVEIS DE COMPLEXIDADE

ANEXO IV- MODELO DO TERMO DE RESPONSABILIDADE E MANUTENÇÃO DE SIGILO

ANEXO V - MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

ANEXO VI - MODELO DE DECLARAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA

ANEXO VII - PERFIS TÉCNICO - PROFISSIONAIS

ANEXO VIII - PLANILHA DE FORMAÇÃO DE CUSTO

ANEXO VIII- PLANILHA DE ESTIMATIVA DE PREÇO. art. 88-A da Lei n° 17.928, de 27 de dezembro de 2012.

**Arthur Lourenço Jardim de Souza Brasil**  
Gerente de Tecnologia

*Aprovo o presente Termo de Referência.*

**João Batista de Freitas Lemes**  
Diretor de Atendimento e Inovação Institucional

**ITEM 02 - INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA E DADOS**

**Prestação de serviços de instalação, configuração e manutenção de ambientes de Sistemas Operacionais e Servidores de Middleware; Sistemas Gerenciadores de Bancos de Dados, 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.**

Nº Serviço	Id	Complexidade	Escopo	HET (máx)	Entregáveis	Perfis Exigidos	Grupo de Serviços	Atividades Desempenhadas		
1	Instalar Ambiente de Middleware	a	Baixa	Por ambiente.	4	Serviços de Middleware instalados, configurados e disponíveis; documentação dos procedimentos realizados; Relatório das atividades realizadas.	Middleware	Serviço de entrega de instalação de ambiente de aplicação.		
		b	Média						6	Analista Infraestrutura Middleware Pleno ou perfil equivalente
		c	Alta						8	Analista Infraestrutura Middleware Sênior ou perfil equivalente
2	Configurar e Gerenciar Ambiente de Ambiente de Middleware	a	Única	Por cada criação de data source ou criação de usuários locais ou restart de managed servers ou restart de data sources.	0,5	Configuração realizada; servidores e aplicações operacionais; Relatório das atividades realizadas; criação ou atualização na documentação dos procedimentos.	Middleware	Serviço de entrega de arquitetura corporativa que permita a criação de serviços de negócios interoperáveis que podem facilmente serem reutilizados e compartilhados entre aplicações.		
		b	Média						3	Analista Infraestrutura Middleware Pleno ou perfil equivalente
		c	Alta						5	Analista Infraestrutura Middleware Sênior ou perfil equivalente
3	Atualização / Deploy de Aplicação, Componentes e Microserviços	Única	Por deploy.	0,5	Deploy realizado e aplicação operacional.	Analista Infraestrutura Middleware Júnior ou perfil equivalente	Middleware	Serviço de execução de atualização/deploy de aplicação.		
4	Documentação Customizada de Solução	Única	Por documentação.	8	Documentação específica / customizada da Solução de TI.	Analista de BI Pleno, Desenvolvedor ETL Pleno, Administrador de Banco de Dados Pleno, Administrador de Dados Pleno, Arquiteto Big Data Pleno, Cientista de Dados Pleno, Engenheiro de Dados Pleno, Administrador de Sistemas Computacionais Pleno, Administrador de Sistemas de Segurança da Informação Pleno, Analista Infraestrutura de Rede Pleno, Analista Infraestrutura Middleware Pleno, Analista de Processos Pleno, ou perfil equivalente	Dados Middleware Projetos Redes/Segurança SO TIC	Elaboração de documentações específicas / customizadas relacionadas com processo, modelos, serviços ou soluções de TI.		
5	Análise de Problemas Relacionados a Servidores de Middleware	a	Baixa	Por hora de análise exploratória de problemas em sistemas existentes.	1	Problema identificado e corrigido; Relatório das atividades realizadas; documentação da solução do problemas.	Middleware	Realizar análise de problemas que estejam impactando a performance de servidores de aplicações.		
		b	Média						Analista Infraestrutura Middleware Pleno, ou perfil equivalente	
		c	Alta						Analista Infraestrutura	

						Middleware Sênior, ou perfil equivalente			
6	Configurar e Gerenciar Solução de Arquitetura de Gerenciamento de Conteúdo	a	Única	Por restart de managed servers, criação de usuários locais, restart de data sources.	0,5	Configuração realizada, ambiente e aplicação operacional; Relatório das atividades realizadas; criação ou atualização na documentação dos procedimentos.	Analista Infraestrutura Middleware Júnior, ou perfil equivalente	Middleware	Realizar serviço gerenciamento e entrega de arquitetura de gerenciamento de conteúdo de documentos permita set utilizado por outros serviços de negócios interoperáveis e podendo facilmente serem reutilizados e compartilhados.
		b	Única	Por gestão de usuários integrados ao AD, integrações com active directory ou outras bases de autenticação ou atualização de versões de servidores aplicação.	3		Analista Infraestrutura Middleware Pleno, ou perfil equivalente		
		c	Única	Por migrações de metadados entre ambientes, clusterização de ambientes; aplicação de patch atualizações.	4		Analista Infraestrutura Middleware Sênior, ou perfil equivalente		
7	Criação, Configuração e Gerenciamento de APIs	a	Baixa	Por API.	2	Configuração realizada e aplicação operacional.	Analista Infraestrutura Middleware Pleno ou perfil equivalente	Middleware	Criação e gerenciamento de Dataservices - Int, API's, de Data Sources com acesso às diversas bases de dados e atualização de versões de servidores aplicação.
		b	Média		4		Analista Infraestrutura Middleware Pleno, ou perfil equivalente		
		c	Alta		6		Analista Infraestrutura Middleware Sênior, ou perfil equivalente		
8	Configuração, Instalação e Manutenção em Equipamentos/Ativos de Redes (switch, roteador, access point, etc.)	a	Baixa	Por ativo de rede ou equipamento.	2	Equipamento/Ativo de Rede configurado, instalado e/ou operacional; Relatório das atividades realizadas; criação ou atualização na documentação dos procedimentos.	Analista Infraestrutura de Rede Júnior, ou perfil equivalente	Redes/Segurança	Serviços de instalação, configuração e manutenção de equipamentos de comunicação de dados, tais como: Roteadores, Switches, Access Point, etc.
		b	Média		3		Analista Infraestrutura de Rede Pleno, ou perfil equivalente		
		c	Alta		4		Analista Infraestrutura de Rede Sênior, ou perfil equivalente		
9	Serviços de Gerenciamento e Monitoramento da Infraestrutura e Ativos de Rede	a	Única	Inclusão de ativo de rede em ferramenta de monitoramento.	0,5	Item de infraestrutura ou Ativo de Rede gerenciado e/ou monitorado; Relatório das atividades realizadas; criação ou atualização na documentação dos procedimentos.	Analista Infraestrutura de Rede Júnior, ou perfil equivalente	Redes/Segurança	Gerenciar e Monitorar a Infraestrutura e Ativos de Rede.
		b	Única	Criação de monitoramento de sistema / aplicação / serviço com mapeamento de todas as dependências.	2		Analista Infraestrutura de Rede Pleno, ou perfil equivalente		
		c	Única	Atualização de versões em ferramentas de monitoração ou gerenciamento de infraestrutura de rede, integração com outras soluções, instalação de novos componentes.	4		Analista Infraestrutura de Rede Sênior, ou perfil equivalente		
10	Análise de Problemas Relacionados a Infraestrutura de Redes	a	Baixa	Por hora de análise exploratória de problemas em sistemas existentes.	1	Problema identificado e corrigido; Relatório das atividades realizadas; criação ou atualização na documentação dos procedimentos.	Analista Infraestrutura de Rede Pleno, ou perfil equivalente	Redes/Segurança	Realizar análise do ambiente para identificar o problema relacionado que impacta o funcionamento da infraestrutura de redes.
		b	Media				Analista Infraestrutura de Rede Pleno, ou perfil equivalente		
		c	Alta				Analista Infraestrutura de Rede Sênior, ou perfil equivalente		
11	Instalação e Configuração de Sistemas Operacionais ou Serviços em Sistemas Operacionais	a	Baixa	Por sistema ou serviço.	2	Serviço entregue e operacional; Documentação dos procedimentos do	Administrador de Sistemas Computacionais Júnior, ou perfil equivalente	SO	Instalação e configuração de serviços em sistemas operacionais Linux/Unix e Windows, tais como: Banco de dados, aplicação, serviços

		b	Media		4	serviço; Relatório das atividades realizadas.	Administrador de Sistemas Computacionais Pleno, ou perfil equivalente		de infraestrutura de rede (DHCP, DNS, AD, File Server, Proxy, firewall, impressão, etc.).
		c	Alta		8		Administrador de Sistemas Computacionais Sênior, ou perfil equivalente		
12	Configurar e Gerenciar Ambiente de Storage	a	Única	Por gerenciamento de pools de armazenamento; alocação de pools de armazenamentos à soluções específicas; gerenciamento de balanceamento de uso de recursos em rede SAN; avaliação de solução de storage corporativa autônomas; avaliação de solução de interconexão de rede de armazenamento corporativas (SAN ou equivalentes).	2	Ambiente de Storage configurado; Documentação dos procedimentos do serviço; Relatório das atividades realizadas.	Administrador de Sistemas Computacionais Pleno, ou perfil equivalente	SO	Monitorar, configurar e gerenciar ambiente de Storage.
		b	Única	Por implantação de solução de storage corporativa autônomas; implantação e interligação de novas soluções de storages à soluções existentes; implantação de solução de interconexão de rede de armazenamento corporativas (SAN ou equivalentes); Aplicação de patch; Atualização de versão, etc.	4		Administrador de Sistemas Computacionais Sênior, ou perfil equivalente		
13	Administrar e Gerenciar Soluções de Backup	a	Única	Por configuração e monitoramento das tarefas de backup; realização de backup de arquivos / sistema operacional / banco de dados.	1		Administrador de Sistemas de Segurança da Informação Pleno, Administrador de Sistemas Computacionais Pleno, Analista Infraestrutura de Rede Pleno, ou perfil equivalente		
		b	Única	Por realização de restore de arquivos; avaliação de solução de backup corporativa; realizar testes de restore planejados, garantir integridade e avaliar / readequar período de cópia.	2	Ferramentas de backup configuradas; Documentação dos procedimentos do serviço; Relatório das atividades realizadas.	Administrador de Sistemas de Segurança da Informação Pleno, Administrador de Sistemas Computacionais Pleno, Analista Infraestrutura de Rede Pleno, ou perfil equivalente	Redes/Segurança	Administrar, gerenciar, monitorar as tarefas e ambiente das soluções de backup.
		c	Única	Por implantação solução de backup corporativa integradas a soluções de hardware de armazenamento realtime e archive; aplicação de patch; atualização de versão; etc.	8		Administrador de Sistemas de Segurança da Informação Sênior, Administrador de Sistemas Computacionais Sênior, Analista Infraestrutura de Rede Sênior, ou perfil equivalente		
14	Configurar e Gerenciar Ambiente de Virtualização	a	Única	Por criação, configuração e monitoramento de máquinas virtuais; criação e remoção de Snapshots.	1	Ambiente de Virtualização configurado; Documentação dos procedimentos do serviço; Relatório das atividades realizadas.	Administrador de Sistemas Computacionais Júnior, ou perfil equivalente	SO	Configurar, gerenciar, monitorar e manter o Ambiente de virtualização.
		b	Única	Por configuração de infraestrutura de virtualização (storage, network, segurança e etc); avaliação de infraestrutura completa de virtualização, on-premise ou nuvem; avaliação de rotinas que	6		Administrador de Sistemas Computacionais Pleno, ou perfil equivalente		

			garantam o correto funcionamento de toda infraestrutura de virtualização.					
	c	Única	Por implantação e homologação de infraestrutura completa de virtualização, on-premise ou nuvem; implantação e reconfiguração de rotinas que garantam o correto funcionamento de toda infraestrutura de virtualização; aplicação de patch e atualização de versão.	8		Administrador de Sistemas Computacionais Sênior, ou perfil equivalente		
15		Única	Por hora de atendimento.	1	Histórico da atividade executada.	Técnico de Suporte, Administrador de Sistemas Computacionais Júnior, ou perfil equivalente	SO	Serviço de manutenção e suporte a usuários, aplicações, estações de trabalho e periféricos.
16	a	Baixa	Por hora de análise exploratória de problemas em sistemas existentes.	1	Problema identificado e corrigido; Documentação dos procedimentos do serviço; Relatório das atividades realizadas.	Administrador de Sistemas Computacionais Pleno, ou perfil equivalente	SO	Monitorar, identificar e corrigir problemas relacionados a servidores SO (Linux, Unix, Windows, etc.).
	Administrador de Sistemas Computacionais Pleno, ou perfil equivalente							
	Administrador de Sistemas Computacionais Sênior, ou perfil equivalente							
17	a	Baixa	Por hora de análise exploratória de problemas em sistemas existentes.	1	Problema identificado e corrigido; Documentação dos procedimentos da solução; Relatório das atividades realizadas.	Administrador de Sistemas Computacionais Pleno, ou perfil equivalente	SO	Monitorar, identificar e corrigir problemas relacionados ao ambiente de virtualização.
	b	Media				Administrador de Sistemas Computacionais Pleno, ou perfil equivalente		
	c	Alta				Administrador de Sistemas Computacionais Sênior, ou perfil equivalente		
18	a	Única	Por criação ou configuração de regra firewall, anti-virus e balanceamento de aplicações.	0,5	Item de segurança configurado e/ou gerenciado; Documentação dos procedimentos da solução; Relatório das atividades realizadas.	Administrador de Sistemas de Segurança da Informação Pleno, Administrador de Sistemas Computacionais Pleno, Analista Infraestrutura de Rede Pleno, ou perfil equivalente	Redes/Segurança	Configurar, gerenciar e monitorar o ambiente de Infraestrutura de Segurança garantindo a proteção das informações em seus atributos básicos (Confidencialidade, integridade, disponibilidade e autenticidade).
	b	Única	Por processo de mapeamento das ameaças, mitigação dos riscos e execução das atividades corretivas, com foco na infraestrutura e objetivo principal de torná-la preparada para enfrentar tentativas de ataque; publicação de aplicação/serviço em solução de balanceamento de aplicações.	2		Administrador de Sistemas de Segurança da Informação Sênior, Administrador de Sistemas Computacionais Sênior, Analista Infraestrutura de Rede Sênior ou perfil equivalente		
	c	Única	Por análise de vulnerabilidades não publicadas e Resposta a incidentes; Por desenho de	5		Administrador de Sistemas de Segurança da Informação Sênior, Administrador de		

		arquiteturas e soluções seguras, realização de testes de penetração e análises de risco; etc.			Sistemas Computacionais Sênior, Analista Infraestrutura de Rede Sênior, ou perfil equivalente			
	d	Baixa		2	Administrador de Sistemas de Segurança da Informação Pleno, Administrador de Sistemas Computacionais Pleno, Analista Infraestrutura de Rede Pleno ou perfil equivalente			
	e	Média	Por componente instalado e configurado.	4	Administrador de Sistemas de Segurança da Informação Pleno, Administrador de Sistemas Computacionais Pleno, Analista Infraestrutura de Rede Pleno, ou perfil equivalente			
	f	Alta		6	Administrador de Sistemas de Segurança da Informação Sênior, Administrador de Sistemas Computacionais Sênior, Analista Infraestrutura de Rede Sênior, ou perfil equivalente			
19	Serviço de Apoio e Consultoria	a	Média	Por hora de consultoria.	1	Consultoria realizada; Relatório das atividades realizadas.	Dados Middleware Projetos Redes/Segurança SO TIC	Administração, monitoramento, configuração, atualização das ferramentas de monitoramento.
		b	Alta			Analista de BI Sênior, Administrador de Banco de Dados Sênior, Administrador de Dados Sênior, Arquiteto Big Data Sênior, Cientista de Dados Sênior, Engenheiro de Dados Sênior, Administrador de Sistemas Computacionais Sênior, Administrador de Sistemas de Segurança da Informação Sênior, Analista Infraestrutura de Rede Sênior, Analista Infraestrutura Middleware Sênior, ou perfil equivalente		
20	Análise de Problemas Relacionados a	a	Baixa	Por análise onde o problema não afeta o andamento	1	Problema identificado e corrigido.	Redes/Segurança	Realização de análise onde problema não afeta o andamento

	Infraestrutura de Segurança		normal da infraestrutura. (Baixo ou sem impacto)			Administrador de Sistemas Computacionais Pleno, Analista Infraestrutura de Rede Pleno, ou perfil equivalente	normal da infraestrutura. (Baixo ou sem impacto)	
		b	Media			Administrador de Sistemas de Segurança da Informação Sênior, Administrador de Sistemas Computacionais Sênior, Analista Infraestrutura de Rede Sênior, ou perfil equivalente	Realização de análise onde problema afeta uma pequena parte da infraestrutura. (Médio impacto)	
		c	Alta			Administrador de Sistemas de Segurança da Informação Sênior, Administrador de Sistemas Computacionais Sênior, Analista Infraestrutura de Rede Sênior, ou perfil equivalente	Realização de análise onde problema afeta toda a infraestrutura. (Alto impacto)	
21	Elaboração e Acompanhamento de Projetos de Infraestrutura e Dados	Única	Por hora de elaboração/acompanhamento de projeto.	1	Relatórios de acompanhamento do projeto, bem como as alterações que se fizerem necessárias no planejamento inicial.	Gerente de Projetos Pleno, ou perfil equivalente	Projetos	Elaboração e acompanhamento de projetos de infraestrutura.
22	Levantar Requisitos de Soluções Analíticas	Única	Por funcionalidade / estória de usuário.	14	Ficha de conceituação de informações ou outra documentação requisito detalhado; Relatório das atividades realizadas.	Cientista de Dados Pleno, ou perfil equivalente	Dados	Preparar Material para Reunião e Participar de reuniões para auxiliar no levantamento do modelo necessário.
23	Análise Exploratória dos Dados	Única	Por análise de dados.	24	Documentação relativa aos dados / Variáveis disponíveis / Qualidade dos dados / Estratégias de tratamento/ Perfil dos dados; Relatório das atividades realizadas.	Cientista de Dados Sênior, ou perfil equivalente	Dados	Análise, testes estratégicos para definição de estratégia, geração de Perfil dos dados.
24	Modelagem / Desenvolvimento do Projeto de Machine Learning - Estão incluídas nessas atividades as subatividades: Engenharia de Recursos (Feature Engineering), Treinamento, Seleção do Modelo e Avaliação do Modelo	Única	Por modelagem até 10 (dez) variáveis.	48	Modelo Selecionado, treinado, assim como os retornos de erro e acertos; Relatório das atividades realizadas.	Cientista de Dados Sênior, ou perfil equivalente	Dados	Engenharia de Recursos (Feature Engineering), Treinamento, Seleção do Modelo e Avaliação do Modelo.
25	Deploy do Modelo de Machine Learning	Única	Por disponibilização.	4	Disponibilização do Modelo para utilização direta ou integrada a outra solução; Relatório das atividades realizadas.	Cientista de Dados Sênior, ou perfil equivalente	Dados	Disponibilização do modelo de Machine Learning a ser utilizado.
26	Implantar / Realizar Deploy de Solução Analítica	a	Baixa	Por disponibilização.	4	Disponibilização da Solução para utilização direta ou integrada a outra solução; Relatório das atividades realizadas.	Dados	Disponibilização da solução para utilização.
		b	Média					
		c	Alta					
						Engenheiro de Dados Júnior, ou perfil equivalente		
						Engenheiro de Dados Pleno, ou perfil equivalente		
						Engenheiro de Dados Sênior, ou perfil equivalente		

27	Desenvolver Visões em Solução Analítica - Dashboard, por Análise / Visão	Única	Por visão envolvendo até 10 (dez) entidades.	6	Disponibilização de Análise, em solução de visualização de dados, que permita analisar os dados processados e como será o comportamento desses dados na solução; Relatório das atividades realizadas.	Analista de BI Pleno, Engenheiro de Dados Pleno, ou perfil equivalente	Dados	Desenvolver, em solução analítica, forma de visualização dos dados, mesmo que diferente da definitiva.	
28	Testar / Avaliar Protótipos / Soluções Analíticas - Big Data, por Cenário	a	Por evento, até 10 (dez) entidades.	6	Relatório de testes e conformidade do comportamento dos dados; Relatório das atividades realizadas.	Engenheiro de Dados Júnior, ou perfil equivalente	Dados	Realizar testes com dados para validar o comportamento / processamento dos mesmos.	
		b				Média			Engenheiro de Dados Pleno, ou perfil equivalente
		c				Alta			Engenheiro de Dados Sênior, ou perfil equivalente
29	Avaliar Qualidade de Dados	Única	Por avaliação, até 10 (dez) entidade de dados.	16	Relatórios/Estatísticas Melhoria dos Dados Analisados; Modelagem e Scripts desenvolvidos (quando necessário) ; Relatório das atividades realizadas.	Cientista de Dados Pleno, Administrador de Dados Sênior, ou perfil equivalente	Dados	Analisar e avaliar os Dados propondo melhorias.	
30	Implementação de Rotina ETL - Dados Gerais	Única	Por rotina, até 06 (seis) entidades fonte de dados.	8	Processo ETL criado; Relatório das atividades realizadas.	Desenvolvedor ETL Pleno, Analista de BI Pleno, Engenheiro de Dados Júnior, ou perfil equivalente	Dados	Análise e planejamento de rotina de ETL. Nesse caso deve ser avaliado o impacto no data lake ou DW.	
31	Alteração de Processos / Rotinas de ETL	Única	Por evento, até 06 (seis) entidades de dados.	8	Scripts/procedimentos de ETL alterados e documentação pertinente; Relatório das atividades realizadas.	Desenvolvedor ETL Pleno, Analista de BI Pleno, Engenheiro de Dados Júnior, ou perfil equivalente	Dados	Alteração e teste da rotina ou procedimento de ETL para adequação das regras de negócio e de apresentação necessárias.	
32	Criar Modelos Físicos na Base de Dados	Única	Por modelo, até 10 (dez) entidades.	6	Modelo dos Objetos de dados a serem criados na base de dados e documentação pertinente; Relatório das atividades realizadas.	Administrador de Dados Sênior, Analista de BI Sênior, Cientista de Dados Pleno, ou perfil equivalente	Dados	A partir dos modelos do AD gerar os modelos físicos no Banco de Dados dentro dos padrões definidos na Metodologia, sempre buscando as melhoras práticas e a melhor performance.	
33	Realizar Estudo e Prospeção de Novas Soluções	Única	Por hora estudo.	1	Documentação dos testes realizados e apresentação de resultados; Relatório das atividades realizadas.	Analista de BI Sênior, Administrador de Banco de Dados Sênior, Administrador de Dados Sênior, Arquiteto Big Data Sênior, Cientista de Dados Sênior, Engenheiro de Dados Sênior, Administrador de Sistemas Computacionais Sênior, Administrador de Sistemas de Segurança da Informação Sênior, Analista Infraestrutura de Rede Sênior, Analista Infraestrutura Middleware Sênior, ou perfil equivalente	Dados Middleware Projetos Redes/Segurança SO TIC	Testes diversos, de acordo com a demanda, e avaliação das funcionalidades.	
34	Criação e Otimização Consultas - Necessidade Especifica	Única	Por evento, até 10 (dez) entidades.	4	script criado com Select / consulta desejada; Relatório das atividades realizadas.	Administrador de Dados Sênior, Administrador de Banco de Dados Pleno,	Dados	Criar consulta.	

						Cientista de Dados Pleno, Engenheiro de Dados Pleno, ou perfil equivalente		
35	Serviços de Central de Atendimento 1º Nível	- Única	Por hora de atendimento.	1	Relatório das atividades realizadas.	Operador de Atendimento de 1º Nível, ou perfil equivalente	TIC	Participar de reuniões para auxiliar.
	Serviços de Central de Atendimento 1º Nível	- Única	Por hora de atendimento	1	Relatório das atividades realizadas.	Operador de Atendimento de 1º Nível pleno, ou perfil equivalente	TIC	Participar de reuniões para auxiliar, Realizar atendimentos.
36	Desenvolver Camada Semântica	- Única	Por camada, a cada conjunto de 10 (dez) entidades.	16	Camada semântica e documentação pertinente; Relatório das atividades realizadas.	Analista de BI Sênior, Engenheiro de Dados Pleno, ou perfil equivalente	Dados	Desenvolver e documentar camada semântica.
37	Implantar Serviço / Componente em Ambiente BI e Big Data	a	Baixa	Por serviço / componente.	Relatório de atividades; Serviços ativos e operacionais.	Analista de BI Pleno, Arquiteto Big Data Pleno, ou perfil equivalente	Dados	Instalar e configurar softwares.
		b	Media			Analista de BI Sênior, Arquiteto Big Data Sênior, ou perfil equivalente		
		c	Alta			Analista de BI Sênior, Arquiteto Big Data Sênior, ou perfil equivalente		
38	Configurar e Gerenciar Arquitetura BI	- Única	Por integração de soluções.	16	Relatório de atividades Serviços ativos e operacionais.	Analista de BI Sênior, ou perfil equivalente	Dados	Instalar e atualizar o ambiente de BI. Definir estrutura física, monitorar performance do ambiente, verificar logs de erros, etc.
39	Verificar diariamente o Funcionamento das Aplicações de BI	- Única	Por atividade.	1	Relatório de atividades.	Analista de BI Pleno, Desenvolvedor ETL Pleno, ou perfil equivalente	Dados	Verificar e reparar os possíveis erros das soluções de BI.
40	Monitorar Camada de ETL e de Integração de Dados	- Única	Por atividade.	1	Relatório das atividades realizadas.	Analista de BI Pleno, Desenvolvedor ETL Pleno, Engenheiro de Dados Júnior, ou perfil equivalente	Dados	Monitorar camada de ETL e de integração em produção e, caso necessário, abrir incidente para solução de problemas encontrados.
41	Suporte Ecosistema BI	a	Baixa	Por evento / manutenção.	Relatório das atividades realizadas.	Analista de BI Pleno, ou perfil equivalente	Dados	Resolução de problemas encontrados, suporte aos usuários e desenvolvedores.
		b	Média			Analista de BI Pleno, ou perfil equivalente		
		c	Alta			Analista de BI Sênior, ou perfil equivalente		
42	Atualizar as Versões de Produtos que Compõem o Ambiente de BI	a	Baixa	Por evento de configurações.	Relatório das atualizações realizadas.	Analista de BI Pleno, ou perfil equivalente	Dados	Atualizar o ambiente aplicando as configurações necessárias e colocar o ambiente em produção novamente.
		b	Média			Analista de BI Pleno, ou perfil equivalente		
		c	Alta			Analista de BI Sênior, ou perfil equivalente		
43	Configurar/Gerenciar Segurança Ambiente BI	- Única	Por ocorrências de Inclusão de usuários em grupo de permissão ou concessão de privilégios.	0,5	Relatório das atividades realizadas.	Analista de BI Sênior, ou perfil equivalente	Dados	Criar grupos; usuários e conceder as devidas permissões que garantam o acesso e segurança do ambiente.

44	Criar e Manter Atualizado o Catálogo de Rotinas de Backup e Recuperação de Arquivos nas Ferramentas de BI e Big Data	Única	Por rotina.	0,5	Registro de execução dos backups de BD; Relatório das atividades realizadas.	Administrador de Sistemas de Segurança da Informação Pleno, Administrador de Sistemas Computacionais Pleno, Analista Infraestrutura de Rede Pleno, ou perfil equivalente	Redes/Segurança	Criar as rotinas que garantam o Backup de arquivos provenientes de ferramentas de BI e/ou afins; acompanhamento diário dos backups.	
45	Definir e manter as estruturas/objetos das Bases de Dados	a	Baixa	Por evento ou manutenção das estruturas das bases de dados, até 10 (dez) objetos.	2	Objeto criado/alterado conforme documentação; Script criado e documentado; Relatório das atividades realizadas.	Dados	Criar/manter os objetos atendendo às necessidades das aplicações para o bom funcionamento, conforme sua respectiva documentação.	
		b	Media						
		c	Alta						
46	Configurar e Gerenciar Arquitetura Big Data	Única	Por integração de soluções em instalação com distro; Avaliação e reconfiguração de uso de recursos para serviços (com ou sem distro).	4	Relatório das atividades realizadas; Serviços ativos e operacionais.	Arquiteto Big Data Pleno, ou perfil equivalente	Dados	Instalar e atualizar o ambiente de Big Data. Definir estrutura física, monitorar performance do ambiente, verificar logs de erros, etc.	
		Única	Por resolução de problema de funcionamento e/ou performance em serviço específico ou integração entre eles; Atualização de versão de ambiente Big Data (autônomo ou distro - single-node ou cluster).	8					Arquiteto Big Data Sênior, ou perfil equivalente
47	Configurar/Gerenciar Segurança ambiente Big Data	Única	Por ocorrência de Inclusão de usuários em grupo de permissão e/ou concessão de privilégios.	0,5	Relatório das atividades realizadas.	Arquiteto Big Data Sênior, ou perfil equivalente	Dados	Criar grupos e usuários que garantam a segurança do ambiente Big Data.	
48	Atualizar/Ajustar configuração de produtos que compõem o ambiente de Big Data	a	Baixa	A cada 02 (duas) alterações de configurações e/ou correções.	0,5	Relatório das atualizações realizadas.	Dados	Atualização e Ajuste de parâmetros de configuração de produtos do ecossistemas de Big Data.	
		b	Media						
		c	Alta						
49	Suporte Ecossistema Big Data	a	Única	A cada reativações fluxos de carga e/ou Investigar inconformidade de dados.	0,5	Relatório das atividades realizadas.	Dados	Resolução de problemas encontrados, suporte aos usuários (equipes de Análise de Dados, Arquitetura de Dados, Desenvolvimento).	
		b	Única	Por evento de manutenção na arquitetura de Dados/Desenvolvimento (inclusão/modificação de atributos, correção de fluxos de carga).	1				Arquiteto Big Data Sênior, ou perfil equivalente
50	Implantar serviço / componente em ambiente Big Data	a	Única	Por ativação de serviços single-node em distribuição e/ou Realização de deploy de rotina homologada.	2	Relatório das atividades realizadas; Serviços ativos e operacionais.	Dados	Instalar e configurar softwares e rotinas de Big Data.	
		b	Única	A cada instalação de serviços multi-node (cluster) em distribuição.	3				Arquiteto Big Data Sênior, ou perfil equivalente

		c	Única	A cada instalação e configuração de serviço multi-nóde (cluster) autônomo (sem distro) e com autenticação kerberos.	6		Arquiteto Big Data Sênior, ou perfil equivalente		
51	Atuar na Resolução de Problemas Relacionados aos Modelos de Dados		Única	Por evento, por modelo.	2	Ata de reunião com a equipe de Desenvolvimento.	Administrador de Dados Sênior ou perfil equivalente	Dados	Participar de reuniões para auxiliar no levantamento do modelo necessário.
52	Auxiliar na Construção do Modelo de Dados	a	Baixa	A cada reunião de no mínimo 30 (trinta) minutos.	0,5	Ata de reunião com a equipe de Desenvolvimento; Relatório das atividades realizadas.	Administrador de Dados Pleno ou perfil equivalente	Dados	Participar de reuniões para auxiliar no levantamento do modelo necessário.
		b	Media				Administrador de Dados Pleno, ou perfil equivalente		
		c	Alta				Administrador de Dados Sênior, ou perfil equivalente		
53	Criar e Gerenciar Repositório de Modelos de Dados		Única	A cada solicitação de criação de usuários; concessão ou retirada de privilégios a usuários.	0,5	Software de administração de Modelo de Dados Funcional e relatório das atividades realizadas.	Administrador de Dados Pleno, ou perfil equivalente	Dados	Instalar, atualizar software de administração de Modelo de Dados, criar e gerenciar usuários do software.
54	Manter Política de Governança de Dados		Única	Por documentação.	4	Documento sobre a política a ser adotada (parte integrante da Metodologia); Relatório das atividades realizadas.	Administrador de Dados Sênior, ou perfil equivalente	Dados	Fazer reuniões, registrar atas e definir os padrões para a política de governança de dados em consenso com as equipes de Desenvolvimento e Administração de Banco de Dados.
55	Desenvolver Mapeamento Lógico de Dados		Única	Por mapeamento, até 05 (cinco) novas entidades.	2	Processo atualizado; Relatório das atividades realizadas.	Administrador de Dados Sênior, ou perfil equivalente	Dados	Discutir, pesquisar sobre, escrever e atualizar processos de integração e qualidade de dados.
56	Desenvolver Processos de Integração de Dados	a	Baixa	Por processo, até 02 (duas) fontes de dados.	4	Processo atualizado; Relatório das atividades realizadas.	Engenheiro de Dados Júnior, ou perfil equivalente	Dados	Discutir, pesquisar sobre, escrever e atualizar processos de integração e qualidade de dados.
		b	Média				Engenheiro de Dados Pleno, ou perfil equivalente		
		c	Alta				Engenheiro de Dados Sênior, ou perfil equivalente		
57	Desenvolver Processos que Buscam Garantir a Qualidade dos Dados		Única	Por processo, até 10 (dez) elementos de dados.	4	Processo atualizado; Relatório das atividades realizadas.	Administrador de Dados Sênior, Cientista de Dados Pleno, ou perfil equivalente	Dados	Discutir, pesquisar sobre, escrever e atualizar processos de integração e qualidade de dados.
58	Gerenciar os Dados da Base Corporativa		Única	Por evento, com integração com até 05 (cinco) sistemas e em até 05 (cinco) atributos.	2	Relatório das atividades realizadas.	Administrador de Dados Sênior Cientista de Dados Pleno, ou perfil equivalente	Dados	Gerir os Modelos de Dados existentes.
59	Avaliar Modelo de Dados		Única	Por avaliação, até 10 (dez) novas entidades.	3	Modelos de Dados revisados, documentação pertinente e relatório da avaliação, validando os padrões; Relatório das atividades realizadas.	Administrador de Dados Sênior, ou perfil equivalente	Dados	Avaliar Modelos de Dados feitos pelo Desenvolvimento. Checar padrões.
60	Criar Modelo de Dados		Única	Por criação, até 10 (dez) novas entidades.	4	Modelos de Dados, documentação pertinente e relatório da avaliação, validando os padrões	Administrador de Dados Sênior, Analista de BI Sênior, Cientista de Dados	Dados	Criar e documentar Modelo de Dados observando os padrões adotados.

					(nomenclatura, por exemplo).	Pleno, ou perfil equivalente		
61	Documentar Padrões e Metodologia para Modelos de Dados	- Única	Por documentação.	2	Documento de padrões e metodologia para criação de Modelos de Dados atualizada; Relatório das atividades realizadas.	Administrador de Dados Pleno, Cientista de Dados Pleno, ou perfil equivalente	Dados	Fazer reuniões, registrar atas e definir os padrões para a criação de Modelo de Dados em consenso com as equipes de desenvolvimento, Administração de Banco de Dados e Suporte Técnico.
62	Administrar Contas de Usuários e Senhas juntamente com as Políticas de Segurança e Acesso às Bases de Dados	- Única	A cada solicitação de atividades.	0,5	Usuários Cadastrados/Alterados; Relatório das atividades realizadas.	Administrador de Banco de Dados Pleno, Arquiteto Big Data Pleno, ou perfil equivalente	Dados	Manter a estrutura de segurança com a criação de grupos e usuários para acesso aos Bancos de Dados com as atividades: reiniciar ou desbloquear contas de usuários; criar/definir senhas de contas de usuários; conceder privilégios a contas de usuários nos diversos ambientes de bancos de dados.
63	Administrar Crescimento e Consumo de Recursos das Bases de Dados	a Única	Por evento de monitoramento do crescimento físico e lógico dos objetos dos diversos bancos de dados.	1	Verificar periodicamente o volume utilizado pelo Banco de Dados, bem como o alocado, evitando-se de maneira preventiva problemas desta natureza; Relatório das atividades realizadas.	Administrador de Banco de Dados Pleno, ou perfil equivalente	Dados	Verificar periodicamente o volume utilizado pelo Banco de Dados, bem como o alocado, evitando-se de maneira preventiva problemas desta natureza.
		b Única	Por evento de redimensionamento das áreas físicas e lógicas das bases de dados, por sistema.	4		Administrador de Banco de Dados Pleno, ou perfil equivalente	Dados	
64	Administrar e Monitorar as Bases de Dados	a Única	Por evento de administração diária de rotina, visualização e execução de relatórios para verificar disponibilidade.	1	Ambiente ativo e operacional; Relatório de verificação; Relatório das atividades realizadas.	Administrador de Banco de Dados Sênior, ou perfil equivalente	Dados	Verificar e adequar a estrutura do Banco de Dados evitando preventivamente problemas; Análise de Performance (análise de SQL, degradação em resposta, tuning diversos etc.).
		b Única	Por evento de indisponibilidade da aplicação com problema de acesso ou objetos da base de dados do ambiente de banco de dados.	3		Administrador de Banco de Dados Sênior, ou perfil equivalente	Dados	
		c Única	Por evento de indisponibilidade do ambiente de banco de dados (hardware).	4		Administrador de Banco de Dados Sênior, ou perfil equivalente	Dados	
65	Alterar e Monitorar Scripts que Auxiliam na Administração das Bases de Dados	a Única	Por processo alterado ou criado.	0,5	Scripts documentados; Relatório das atividades realizadas.	Administrador de Banco de Dados Sênior, Arquiteto Big Data Pleno, ou perfil equivalente	Dados	Criar, alterar e monitorar Scripts que auxiliam a administração dos Bancos de Dados.
66	Definir e Manter Planos de Contingenciamento a Falhas	- Única	Por documentação.	2	Documento de contingencia com definição das ações, processo de comunicação e os papéis de cada área ; Relatório das atividades realizadas.	Analista de Processos - Pleno, Administrador de Banco de Dados Pleno, Arquiteto Big Data Pleno, Administrador de Sistemas Computacionais Pleno, Administrador de Sistemas de Segurança da Informação Pleno, Analista Infraestrutura de Rede Pleno, Analista Infraestrutura Middleware Pleno, ou perfil equivalente	Dados Middleware Projetos Redes/Segurança SO TIC	Discutir, pesquisar sobre, escrever e atualizar planos de contingenciamento a falhas.
67	Monitorar e Manter Objetos dos Sistemas Criados nas Bases de Dados	a Baixa	Por base de dados.	1	Relatório das atualizações realizadas.	Administrador de Banco de Dados Pleno, Arquiteto Big Data Pleno, ou perfil equivalente	Dados	Atualizar e corrigir falhas de objetos no ambiente aplicando as configurações e correções necessárias.
		b Media				Administrador de Banco de Dados Pleno, Arquiteto Big Data		

						Pleno, ou perfil equivalente			
		c	Alta			Administrador de Banco de Dados Sênior, Arquiteto Big Data Sênior, ou perfil equivalente			
68	Manter Documentação da Política de Segurança dos Acessos às Bases de Dados e suas Respectivas Políticas de Segurança Lógica Atualizadas	-	Única	Por documentação.	2	Documentação da Políticas de segurança lógica e física atualizada	Dados	Manter segurança de acesso aos Bancos de Dados; manter documentação política de segurança nas Bases de Dados; criar, manter e monitoramento do plano de segurança.	
69	Monitorar e Prever Recursos de Hardware (capacity planning) para os Ambientes de Bases de Dados	-	Única	Por ambiente.	2	Relatório de Necessidades de Recursos; Relatório das atividades realizadas.	Dados	Monitorar e analisar como os recursos disponíveis estão sendo alocados, a capacidade disponível e desempenho e sugerir recursos para os ambientes de bases de dados existentes e futuros a serem implementados.	
70	Atualizar as Versões de Produtos que Compõem o Ambiente de Banco de Dados e/ou das Bases de Dados	a	Baixa	Por ambiente.	24	Atualizar o ambiente aplicando as configurações necessárias e colocar o ambiente em produção novamente; Relatório das atividades realizadas.	Administrador de Banco de Dados Pleno, Arquiteto Big Data Pleno, ou perfil equivalente	Dados	Atualizar o ambiente aplicando as configurações necessárias e colocar o ambiente em produção novamente.
	b	Média	Administrador de Banco de Dados Sênior, Arquiteto Big Data Sênior, ou perfil equivalente						
	c	Alta	Administrador de Banco de Dados Sênior, Arquiteto Big Data Sênior, ou perfil equivalente						
71	Treinamentos / Workshops / Apresentações Técnicas / Repasse de Conhecimento	-	Única	Por hora de treinamento, apresentação ou repasse tecnológico.	1	Slides e manuais (se aplicáveis).	Dados Middleware Projetos Redes/Segurança SO TIC	Apresentações, treinamentos e workshops voltados para disseminar / repassar conhecimentos técnicos de ferramentas utilizadas, novas tecnologias, padrões e metodologias empregadas.	
72	Mapeamento de Processos	-	Única	Por hora de análise.	1	Processo mapeado e documentado.	Analista de Processos Pleno, ou perfil equivalente	Projetos	Reuniões com as equipes, análise e modelagem dos processos.
73	Acompanhar Instalação e Manutenção de Serviços de Telecomunicações e Equipamentos de Infraestrutura	-	Única	Por hora de acompanhamento.	1	Relatório das atividades realizadas.	Administrador de Sistemas de Segurança da Informação Pleno, Administrador de Sistemas	TIC	Instalação e/ou configuração dos circuitos de dados/links.

					Computacionais Pleno, Analista Infraestrutura de Rede Pleno, ou perfil equivalente			
74	Gerenciar, Monitorar Sistemas Analógicos / Digitais, Sistema de Tarifação, Configuração ou Alteração de Funcionalidades de Ramais Analógicos Digitais, Relatórios Estatísticos, Gráficos e Backups	Única	Por hora de execução de serviços.	1	Relatórios de monitoramento, gerenciamento e ações executadas.	Coordenador Técnico de Equipe de Telecomunicações, ou perfil equivalente	TIC	Monitorar, verificar e corrigir intercorrências, configurações relacionadas à sistemas de telefonia (analógicos e digitais) e atividades relacionadas à área de telecomunicações voz. Configurações e exclusão de ramais, funcionalidades, regras e categorias de ramal (analógico e digital). Monitoramento, configurações, atualizações e correções de falhas relacionadas à sistema de tarifação, cadastro, alteração de dados de usuários/centro de custos, elaboração de relatórios gerenciais, gráficos estatísticos e realização de backups de banco de dados do sistema de tarifação. Demais configurações ao sistema centrais PABX. Apoiar atividade técnicas e de planejamento de telefonia entre as áreas de TIC da contratante.
75	Manutenção em Equipamentos de Informática	Única	Por equipamento.	4	Solicitação de serviço solucionada; Relatório das atividades realizadas.	Técnico de Suporte, ou perfil equivalente	TIC	Solucionar problemas de: Perda de relação de confiança, Instalação de programas, troca de bateria da BIOS, manutenção no patch line, substituição de periféricos e estabilizadores e no-breaks, configuração de periféricos, desbloqueio de senha local, remanejamento de conjunto de equipamentos (monitor, computador, teclado, mouse e estabilizador), executar imagem em computadores de ponto eletrônico, backup, limpeza física. Os serviços poderão ser realizados via acesso remoto quando houver a possibilidade.
76	Controle Processamento de Arquivos, Planejamento de Planos de Execução, Execução e Acompanhamento de Jobs e Scripts	Única	Por hora de execução de serviços.	1	Relatório de arquivos processados. Plano de execução, Relatório de jobs ou rotinas executadas.	Técnico de Operação e Monitoramento - Pleno, ou perfil equivalente	TIC	Montagem do plano de execução diário das rotinas levando em consideração ordem de execução, recursos computacionais a serem executado dentre outros referentes ao ambiente Mainframe. Execução e acompanhamento do processamento de Jobs e rotinas solicitadas pelos analistas responsável, em ambiente Mainframe.
77	Monitoramento de Serviços Infraestrutura	Única	Por hora monitoramento.	1	Relatório das atividades realizadas.	Técnico de Operação e Monitoramento Júnior, ou perfil equivalente	TIC	Monitorar os serviços de TIC e Infraestrutura.
78	Health Checking do Ambiente de Redes, Storage, Backup, Segurança, Sistemas Operacionais, Middleware, Virtualização e Banco de Dados	Única	Por ambiente.	2	Relatório das atividades realizadas.	Administrador de Banco de Dados Pleno, Arquiteto Big Data Pleno, Administrador de Sistemas Computacionais Pleno, Administrador de Sistemas de Segurança da Informação Pleno, Analista Infraestrutura de Rede Pleno, Analista Infraestrutura Middleware Pleno, ou perfil equivalente	Dados Middleware Redes/Segurança SO TIC	Monitoramento do ambiente, emissão de relatórios.

**NÍVEIS DE COMPLEXIDADE**

GRUPO DE SERVIÇOS	ITEM 01 - SISTEMAS DE INFORMAÇÃO		
<b>Análise de Sistemas, Engenharia de Requisitos de Software, Mapeamento de Processos de Negócio</b> / <b>Desenvolvimento, Manutenção e Testes de Software, Apoio ao Desenvolvimento</b>	<b>Definição dos Níveis de Complexidade</b>		
	<b>Complexidade</b>	<b>Fator de Pontuação</b>	
	Baixa	Avaliação de todas as características listadas, com somatório menor do que 20 (vinte) pontos.	
	Média	Avaliação de todas as características listadas, com somatório entre 20 (vinte) e 28 (vinte e oito) pontos.	
	Alta	Avaliação de todas as características listadas, com somatório acima de 28 (vinte e oito) pontos.	
<b>Informações para o Cálculo de Pontuação e Definição dos Níveis de Complexidade</b>			
<b>Requisito Não Funcional</b>	<b>Cenários</b>	<b>Pontuação</b>	
Volume de Dados	Soluções de TI envolvendo grandes volumes de dados (Big Data).	5	
	Soluções de TI envolvendo volume padrão de dados.	1	
Processamento Distribuído	Soluções de TI envolvendo processamentos distribuídos.	3	
	Soluções de TI sem a utilização de processamentos distribuídos.	1	
Escalabilidade	Soluções de TI clusterizadas.	3	
	Soluções de TI não clusterizadas.	1	
Público Alvo	Soluções de TI destinadas ao público externo à instituição (cidadãos).	4	
	Soluções de TI destinadas ao público externo à instituição (colaboradores externos).	2	
	Soluções de TI destinadas ao público interno à instituição (colaboradores internos).	1	
Volume de Acessos	Soluções de TI com mais de 10.000 usuários e elevado número de requisições/segundo.	3	
	Soluções de TI de 1.000 a 10.000 usuários e moderado número de requisições/segundo.	2	
	Soluções de TI com até 1.000 usuários e baixo número de requisições/segundo.	1	
Desempenho	Soluções de TI com restrições de performance, que requeiram baixos tempos de resposta em processamentos específicos, cargas, velocidade de resposta de processamentos em telas etc.	3	
	Soluções de TI sem restrições ou requisitos específicos de performance.	1	
Disponibilidade	Soluções de TI que exijam alta disponibilidade: 24 x 7 (24 horas por dia, 7 dias por semana).	2	
	Soluções de TI com requisitos padrão de disponibilidade: 8 x 5 (horário comercial).	1	
Segurança	Soluções de TI com requisitos específicos de segurança, tais como o uso de certificado digital, autenticação em dois fatores, criptografia, uso de protocolos seguros específicos, uso de captcha, assinatura digital.	2	
	Soluções de TI sem requisitos específicos de segurança.	1	
Interoperabilidade	Soluções de TI com necessidade de integrações com outros sistemas externos, integração com APIs externas, componentes, banco de dados externos ou uso de microsserviços etc.	4	
	Soluções de TI com necessidade de integrações com sistemas internos, sem o uso de microsserviços etc.	2	

		Soluções de TI sem necessidade de integrações.	1
	Confiabilidade	Soluções de TI com quantidade limite de erros em cálculos e processamentos com erro, regras para rollback quando houver alguma falha, recursos para restauração automática do sistema em caso de queda de energia etc.	2
		Aplicações ou Serviços com requisitos padrão de confiabilidade.	1
	Padrões de Projeto	Soluções de TI com exigências específicas de padrão de log de erro, de log de informação, padrão de mensagens, metodologia para desenvolvimento do sistema, padrões de projeto (design patterns) a serem aplicados, padrões arquiteturais etc.	2
		Soluções de TI que não possuam padrões de projeto específicos.	1
	Legais	Soluções de TI com exigências de conformidade do software com alguma legislação pertinente ao sistema, por exemplo, atendimento a normas específicas e prazos legais.	3
		Soluções de TI sem exigências legais.	1

GRUPO DE SERVIÇOS	ITEM 02 - INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA E DADOS		
SO	<b>Definição dos Níveis de Complexidade</b>		
	<b>Complexidade</b>	<b>Fator de Pontuação</b>	
	Baixa	Avaliação de todas as características listadas, com somatório menor do que 15 (quinze) pontos.	
	Média	Avaliação de todas as características listadas, com somatório entre 15 (quinze) e 20 (vinte) pontos.	
	Alta	Avaliação de todas as características listadas, com somatório acima de 20 (vinte) pontos.	
	<b>Informações para o Cálculo de Pontuação e Definição dos Níveis de Complexidade</b>		
	<b>Requisito Não Funcional</b>	<b>Cenários</b>	<b>Pontuação</b>
	Processamento Distribuído	Solução envolvendo processamentos distribuídos.	3
		Solução sem a utilização de processamentos distribuídos.	1
	Escalabilidade	Solução clusterizada.	3
		Solução não clusterizada.	1
	Público Alvo	Usuários externos à instituição (cidadãos).	4
		Usuários externos à instituição (demais órgãos).	2
		Usuários interno da instituição (próprio órgão).	1
	Volume de Acessos	Baixo (até 1.000 usuários e baixo número de requisições/segundo).	1
		Médio (de 1.000 a 10.000 usuários e moderado número de requisições/segundo).	2
		Alto (mais de 10.000 usuários e elevado número de requisições/segundo).	3
Desempenho	Solução com alto nível de performance, que requeiram baixos tempos de resposta em processamentos.	3	
	Solução sem requisitos específicos de performance.	1	
Disponibilidade	Solução 24 x 7 (24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano).	2	

	Solução 8 x 5 (horário comercial).	1
Segurança	Solução com requisitos específicos de segurança, tais como o uso de certificado digital, autenticação em dois fatores, criptografia, uso de protocolos seguros específicos.	2
	Solução sem requisitos específicos de segurança.	1
Interoperabilidade	Solução com necessidades de integração com outras soluções, integração com APIs externas, componentes, banco de dados externos ou uso de microsserviços etc.	3
	Solução sem necessidades de integração.	1
Manutenção	Aplicação de atualização de maior impacto. Por exemplo: firmware, major version.	4
	Aplicação de atualização de menor impacto. Por exemplo aplicação de patches; minor version.	3
	Instalação de um novo servidor/ambiente.	2
	Configuração ou Habilitação de nova funcionalidade ou feature ou componente ou restabelecimento de funcionamento.	1
Impacto	Gera indisponibilidade total das aplicações/serviços (Alto impacto).	5
	Afeta grande parte das funcionalidades das aplicações/serviços ou lentidão de acesso (Médio impacto).	3
	Afeta algumas funcionalidades das aplicações/serviços ou lentidão de acesso (Baixo impacto).	2
	Sem requisitos de impacto.	1

#### Middleware

##### Definição dos Níveis de Complexidade

Complexidade	Fator de Pontuação
--------------	--------------------

Baixa	Avaliação de todas as características listadas, com somatório menor do que 11 (onze) pontos.
-------	--

Média	Avaliação de todas as características listadas, com somatório entre 11 (onze) e 16 (dezesesseis) pontos.
-------	--

Alta	Avaliação de todas as características listadas, com somatório acima de 16 (dezesesseis) pontos.
------	---

##### Informações para o Cálculo de Pontuação e Definição dos Níveis de Complexidade

Requisito Não Funcional	Cenários	Pontuação
Processamento Distribuído	Solução envolvendo processamentos distribuídos.	3
	Solução sem a utilização de processamentos distribuídos.	1
Escalabilidade	Solução clusterizada.	3
	Solução não clusterizada.	1
Público Alvo	Usuários externos à instituição (cidadãos).	4
	Usuários externos à instituição (demais órgãos).	2
	Usuários interno da instituição (próprio órgão).	1
Volume de Acessos	Baixo (até 1.000 usuários e baixo número de requisições/segundo).	1
	Médio (de 1.000 a 10.000 usuários e moderado número de requisições/segundo).	2
	Alto (mais de 10.000 usuários e elevado número de requisições/segundo).	3

Desempenho	Solução com alto nível de performance, que requeiram baixos tempos de resposta em processamentos específicos, cargas, velocidade de resposta de processamentos em telas etc.	3
	Solução sem requisitos específicos de performance.	1
Disponibilidade	Solução 24 x 7 (24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano).	2
	Solução 8 x 5 (horário comercial).	1
Segurança	Solução com requisitos específicos de segurança, tais como o uso de certificado digital, autenticação em dois fatores, criptografia, uso de protocolos seguros específicos, uso de captcha, assinatura digital.	2
	Solução sem requisitos específicos de segurança.	1
Interoperabilidade	Solução com necessidades de integração com outros sistemas externos, integração com APIs externas, componentes, banco de dados externos ou uso de micros serviços etc.	4
	Solução com necessidades de integração com sistemas internos, sem o uso de micros serviços etc.	2
	Solução sem necessidades de integração.	1

**Dados**

<b>Definição dos Níveis de Complexidade</b>		
<b>Complexidade</b>	<b>Fator de Pontuação</b>	
Baixa	Avaliação de todas as características listadas, com somatório menor do que 15 (quinze) pontos.	
Média	Avaliação de todas as características listadas, com somatório entre 15 (quinze) e 20 (vinte) pontos.	
Alta	Avaliação de todas as características listadas, com somatório acima de 20 (vinte) pontos.	
<b>Informações para o Cálculo de Pontuação e Definição dos Níveis de Complexidade</b>		
<b>Requisito Não Funcional</b>	<b>Cenários</b>	<b>Pontuação</b>
Processamento Distribuído	Solução envolvendo processamentos distribuídos.	3
	Solução sem a utilização de processamentos distribuídos.	1
Escalabilidade	Solução clusterizada.	3
	Solução não clusterizada.	1
Público Alvo	Usuários externos à instituição (cidadãos).	4
	Usuários externos à instituição (demais órgãos).	2
	Usuários interno da instituição (próprio órgão).	1
Volume de Acessos	Baixo (até 500 usuários e baixo número de requisições/segundo).	1
	Médio (de 501 a 2.000 usuários e moderado número de requisições/segundo).	2
	Alto (mais de 2000 usuários e elevado número de requisições/segundo).	3
Desempenho	Solução com alto nível de performance, que requeiram baixos tempos de resposta em processamentos.	3
	Solução sem requisitos específicos de performance.	1
Disponibilidade	Solução 24 x 7 (24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano).	2

	Solução 8 x 5 (horário comercial).	1
Segurança	Solução com requisitos específicos de segurança, tais como keberos, o uso de certificado digital, autenticação em dois fatores, criptografia, uso de protocolos seguros específicos.	2
	Solução sem requisitos específicos de segurança.	1
Interoperabilidade	Solução com necessidades de integração com outras soluções, integração com APIs externas, componentes, banco de dados externos, etc.	3
	Solução sem necessidades de integração.	1
Manutenção	Aplicação de atualização de maior impacto. Por exemplo: major version.	4
	Aplicação de atualização de menor impacto. Por exemplo aplicação de patches; minor version.	3
	Instalação de um novo ambiente.	2
	Configuração ou Habilitação de nova funcionalidade ou feature ou componente ou restabelecimento de funcionamento.	1
Impacto	Gera indisponibilidade total das aplicações/serviços (Alto impacto).	5
	Afeta grande parte das funcionalidades das aplicações/serviços ou lentidão de acesso (Médio impacto).	3
	Afeta algumas funcionalidades das aplicações/serviços ou lentidão de acesso (Baixo impacto).	2
	Sem requisitos de impacto.	1
Volume de Dados	Solução envolvendo grandes volumes de dados (Big Data).	5
	Solução envolvendo volume padrão de dados.	1

**Rede e Segurança**

**Definição dos Níveis de Complexidade**

Complexidade	Fator de Pontuação
--------------	--------------------

Baixa	Avaliação de todas as características listadas, com somatório menor do que 11 (onze) pontos.
-------	--

Média	Avaliação de todas as características listadas, com somatório entre 11 (onze) e 15 (quinze) pontos.
-------	---

Alta	Avaliação de todas as características listadas, com somatório acima de 16 (dezesesseis) pontos.
------	---

**Informações para o Cálculo de Pontuação e Definição dos Níveis de Complexidade**

Requisito Não Funcional	Cenários	Pontuação
Escalabilidade	Solução clusterizada.	3
	Solução não clusterizada.	1
Público Alvo	Usuários externos à instituição (cidadãos).	4
	Usuários externos à instituição (demais órgãos).	2
	Usuários interno da instituição (próprio órgão).	1
Desempenho	Solução necessidade qualidade de serviço (QoS ou tuning), que requeiram baixos tempos de resposta em processamentos específicos, cargas, velocidade de resposta de processamentos em telas etc.	3
	Solução sem requisitos específicos de qualidade de serviço.	1

Disponibilidade	Solução 24 x 7 (24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano).	3
	Solução 8 x 5 (horário comercial).	1
Segurança	Solução com requisitos específicos de segurança, tais como regra de acesso (ACL), regra de firewall de aplicação (WAF), etc.	3
	Solução sem requisitos específicos de segurança.	1
Manutenção	Aplicação de atualização de maior impacto. Por exemplo: firmware, major version.	4
	Aplicação de atualização de menor impacto. Por exemplo aplicação de patches; minor version.	3
	Instalação de um novo ativo de rede.	2
	Configuração ou Habilitação de nova funcionalidade ou feature ou componente ou restabelecimento de funcionamento.	1
Impacto	Gera indisponibilidade total das aplicações/serviços (Alto impacto).	5
	Afeta grande parte das funcionalidades das aplicações/serviços ou lentidão de acesso (Médio impacto).	3
	Afeta algumas funcionalidades das aplicações/serviços ou lentidão de acesso (Baixo impacto).	2
	Sem requisitos de impacto.	1

#### ANEXO III

#### **MODELO DO TERMO DE RESPONSABILIDADE E MANUTENÇÃO DE SIGILO**

Este TERMO DE RESPONSABILIDADE E MANUTENÇÃO DE SIGILO (“TERMO”) é celebrado entre:

A. CONTRATANTE DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO: Av. Eng. Atilio Corrêa Lima, 1875 - Cidade Jardim, Goiânia - GO, 74425-030 inscrita no CNPJ/MF 02.872.448/0001- 20., neste ato representada pelo Gestor do Contrato nº xx/xxxx, e

B. CONTRATADA xxxxxxxx, Endereço xxxxxxxx, inscrita no CNPJ/MF xxxxxx, personificação xxxxxx, neste ato representada por seus respectivos procuradores abaixo assinados, na forma de seus respectivos Contratos Sociais.

A CONTRATANTE e a CONTRATADA podem ser referidas individualmente como PARTE e coletivamente como PARTES, onde o contexto assim o exigir.

CONSIDERANDO QUE as PARTES estabeleceram ou estão considerando estabelecer uma relação de negócio que inclui o xxx;

CONSIDERANDO QUE as PARTES podem divulgar entre si INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, conforme definido abaixo neste instrumento, sobre aspectos de seus respectivos negócios, e em consideração da divulgação destas INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS;

CONSIDERANDO QUE as PARTES desejam ajustar as condições de revelação das INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, bem como definir as regras relativas ao seu uso e proteção;

RESOLVEM as PARTES celebrar o presente TERMO DE RESPONSABILIDADE E MANUTENÇÃO DE SIGILO, o qual se regerá pelas considerações acima, bem como pelas cláusulas e condições a seguir:

1. Para a finalidade deste Termo, “INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS” significarão todas e quaisquer informações divulgadas por uma PARTE (de acordo com este instrumento, a “Parte Divulgadora”) à outra PARTE (de acordo com este instrumento, a “Parte Receptora”), em forma escrita ou verbal, tangível ou intangível, patenteada ou não, de natureza técnica, operacional, comercial, jurídica, a qual esteja claramente marcada como CONFIDENCIAL, incluindo, entre outras, mas não se limitando a, segredos comerciais, know-how, patentes, pesquisas, planos de negócio, informações de marketing, informações de usuários, situação financeira, métodos de contabilidade, técnicas e experiências acumuladas, e qualquer outra informação técnica, comercial e/ou financeira, seja expressa em notas, cartas, fax, memorandos, acordos, termos, análises, relatórios, atas, documentos, manuais, compilações, código de software, e-mail, estudos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, modelos, amostras, fluxogramas, programas de computador, discos, disquetes, fitas, pareceres e pesquisas, ou divulgadas verbalmente e identificadas como confidenciais por ocasião da divulgação.

2. Não serão incluídas nas INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS quaisquer informações que: (i) sejam geralmente conhecidas, ou subsequentemente se tornem disponíveis ao comércio ou ao público; (ii) estejam na posse legal da Parte Receptora antes da divulgação pela Parte Divulgadora; ou (iii) sejam legalmente recebidas pela Parte Receptora de um terceiro, desde que

essas informações não tenham chegado ao conhecimento da Parte Receptora através do referido terceiro, direta ou indiretamente, a partir da Parte Divulgadora numa base confidencial.

3. Quando a divulgação de INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS for necessária para estrito atendimento de ordem judicial ou agência governamental, o mesmo se procederá da seguinte maneira: (i) a Parte Receptora fica obrigada a comunicar o teor da determinação judicial à Parte Divulgadora no prazo de 02 (dois) dias úteis a contar do recebimento da ordem, no caso de se tratar de determinação para cumprimento em prazo máximo de 05 (cinco) dias; ou no prazo de uma hora a contar do recebimento, no caso de se tratar de ordem judicial para cumprimento no prazo máxima de até 48 (quarenta e oito) horas; e (ii) fica a Parte Receptora obrigada também a enviar à Parte Divulgadora cópia da resposta dada à determinação judicial ou administrativa concomitantemente ao atendimento da mesma. A Parte Receptora cooperará com a Parte Divulgadora para possibilitar que a Parte Divulgadora procure uma liminar ou outra medida de proteção para impedir ou limitar a divulgação dessas INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS.

4. A Parte Receptora não divulgará nenhuma INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL da Parte Divulgadora a nenhum terceiro, exceto para a finalidade do cumprimento deste Termo e com o consentimento prévio por escrito da Parte Divulgadora. Além disso:

1. A Parte Receptora, (i) não usará as INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS para interferir, direta ou indiretamente, com nenhum negócio real ou potencial da Parte Divulgadora, e (ii) não usará as Informações Confidenciais para nenhuma finalidade, exceto avaliar uma possível relação estratégica entre as Partes.
2. As Partes deverão proteger as INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS que lhe forem divulgadas, usando o mesmo grau de cuidado utilizado para proteger suas próprias INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS.
3. A Parte Receptora não revelará, divulgará, transferirá, cederá, licenciará ou concederá acesso a essas INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, direta ou indiretamente, a nenhum terceiro, sem o prévio consentimento por escrito da Parte Divulgadora, estando este terceiro, condicionado à assinatura de um Termo de Responsabilidade e Manutenção de Sigilo prevendo as mesmas condições e obrigações estipuladas neste Termo.
4. A Parte Receptora informará imediatamente à Parte Divulgadora de qualquer divulgação ou uso não autorizado das Informações Confidenciais da Parte Divulgadora por qualquer pessoa, e tomará todas as medidas necessárias e apropriadas para aplicar o cumprimento das obrigações com a não divulgação e uso limitado das obrigações das empreiteiras e agentes da Parte Receptora.
5. A Parte Receptora deverá manter procedimentos administrativos adequados à prevenção de extravio ou perda de quaisquer documentos ou INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, devendo comunicar à Parte Divulgadora, imediatamente, a ocorrência de incidentes desta natureza, o que não excluirá sua responsabilidade.
6. A Parte Receptora obrigará seu pessoal que possa ter acesso às INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS que cumpram tais obrigações de sigilo, assinando o TERMO DE CIÊNCIA.

5. As Partes se comprometem e se obrigam a tomar todas as medidas necessárias à proteção da INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL da outra Parte, bem como para evitar e prevenir revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela Parte Divulgadora. De qualquer forma, a revelação é permitida para empresas coligadas, assim consideradas as empresas que direta ou indiretamente controlem ou sejam controladas pela Parte neste Termo. Além disso, cada Parte terá direito de revelar a informação a seus funcionários que precisem conhecê-la, para os fins deste Termo; tais funcionários deverão estar devidamente avisados acerca da natureza confidencial de tal informação, e estarão vinculados aos termos e condições do presente Termo de Responsabilidade e Manutenção de Sigilo independentemente de terem sido avisados do caráter confidencial da informação, ficando a Parte Receptora responsável perante a Parte Divulgadora por eventual descumprimento do Termo.

6. O intercâmbio de informações nos termos deste instrumento não será interpretado de maneira a constituir uma obrigação de uma das Partes para celebrar qualquer Termo ou acordo de negócio, nem obrigará a comprar quaisquer produtos ou serviços da outra ou oferecer para a venda quaisquer produtos ou serviços usando ou incorporando as INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS.

7. Cada Parte reconhece que em nenhuma hipótese este Termo será interpretado como forma de transferência de propriedade ou qualquer tipo de direito subsistido nas INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS da parte Divulgadora para a parte Receptora, exceto o direito limitado para utilizar as INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS conforme estipulado neste Termo.

8. Este Termo entrará em vigor por ocasião da assinatura pelas Partes. Os compromissos deste instrumento também serão obrigatórios às coligadas, subsidiárias ou sucessoras das Partes e continuará a ser obrigatório a elas até a ocasião em que a substância das INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS tenha caído no domínio público sem nenhum descumprimento ou negligência por parte da Parte Receptora, ou até que a permissão para liberar essas Informações seja especificamente concedida por escrito pela Parte Divulgadora.

9. A omissão ou atraso em aplicar qualquer disposição deste Termo não constituirá uma renúncia de qualquer aplicação futura dessa disposição ou de quaisquer de seus termos. Se qualquer disposição deste Termo, ou sua aplicação, por qualquer razão e em qualquer medida for considerada inválida ou inexecutável, o restante deste Termo e a aplicação de tal disposição a outras pessoas e/ou circunstâncias serão interpretados da melhor maneira possível para atingir a intenção das Partes signatárias.

10. As PARTES concordam que a violação do presente Termo, pelo uso de qualquer INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL pertencente à Parte Divulgadora, sem sua devida autorização, causar-lhe-á danos e prejuízos irreparáveis, para os quais não existe remédio na lei. Desta forma, a Parte Divulgadora poderá, imediatamente, tomar todas as medidas extrajudiciais e judiciais, inclusive de caráter cautelar, como antecipação de tutela jurisdicional, que julgar cabíveis à defesa de seus direitos.

11. A Parte Receptora deverá devolver, íntegros e integralmente, todos os documentos a ela fornecidos, inclusive as cópias porventura necessárias, na data estipulada pela Parte Reveladora para entrega, ou quando não mais for necessária a manutenção das INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias, sob pena de incorrer nas penalidades previstas neste Termo.

12. A Parte Receptora deverá destruir quaisquer documentos por ela produzidos que contenham INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS da Parte Divulgadora, quando não mais for necessária a manutenção dessas INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias, sob pena de incorrer nas penalidades previstas neste Termo.

13. A inobservância de quaisquer das disposições de confidencialidade estabelecidas neste Termo sujeitará a Parte infratora, como também o agente causador ou facilitador, por ação ou omissão ou qualquer daqueles relacionados neste Termo, ao pagamento, recomposição, de todas as perdas e danos, comprovadamente suportados ou demonstrados pela outra Parte, bem como as de responsabilidade civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo.

14. As obrigações de confidencialidade decorrentes do presente Termo, tanto quanto as responsabilidades e obrigações outras derivadas do presente Termo, vigorarão durante o período de 05 (cinco) anos após a divulgação de cada INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL à Parte Receptora.
15. O não exercício por qualquer uma das Partes de direitos assegurados neste instrumento não importará em renúncia aos mesmos, sendo tal ato considerado como mera tolerância para todos os efeitos de direito.
16. Alterações do número, natureza e quantidade das INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS disponibilizadas para a Parte Receptora não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso ou as obrigações pactuadas neste Termo de Responsabilidade e Manutenção de Sigilo, que permanecerá válido e com todos os efeitos legais em qualquer das situações especificadas neste Termo.
17. O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer das INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS disponibilizadas para a Parte Receptora, em razão do presente objeto, serão incorporadas a este Termo, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, não sendo necessário, nessas hipóteses, assinatura ou formalização de Termo Aditivo.
18. Este instrumento não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas Afiliadas, nem em obrigação de divulgar INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS para a outra Parte.
19. O fornecimento de INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS pela Parte Divulgadora ou por uma de suas Afiliadas não implica em renúncia, cessão a qualquer título, autorização de uso, alienação ou transferência de nenhum direito, já obtido ou potencial, associado a tais informações, que permanecem como propriedade da Parte Divulgadora ou de suas Afiliadas, para os fins que lhe aprover.
20. Nenhum direito, licença, direito de exploração de marcas, invenções, direitos autorais, patentes ou direito de propriedade intelectual estão aqui implícitos, incluídos ou concedidos por meio do presente Termo, ou ainda, pela transmissão de INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS entre as Partes.
21. A CONTRATADA declara conhecer todas as Normas, Políticas e Procedimentos de Segurança estabelecidos pela Contratante para execução do CONTRATO, tanto nas dependências da Contratante como externamente.
22. A CONTRATADA responsabilizar-se-á integralmente e solidariamente, pelos atos de seus empregados praticados nas dependências da Contratante, ou mesmo fora dele, que venham a causar danos ou colocar em risco o patrimônio da CONTRATANTE.
23. Conforme a Instrução Normativa nº 1.455/2020-GSE - que dispõe sobre o sigilo fiscal no âmbito da Administração -, e nos termos do art. 198 da Lei nº 5.172/1966 (Código Tributário Nacional), bem como do art. 133 da Lei Estadual nº 11.651/1991 (Código Tributário do Estado de Goiás), a CONTRATADA deverá guardar sigilo sobre a situação econômica ou financeira dos contribuintes e do estado de seus negócios ou atividades, que na execução do CONTRATO vier a ter conhecimento.
24. Este Termo contém o acordo integral de confidencialidade entre as Partes com relação ao seu objeto. Quaisquer outros acordos, declarações, garantias anteriores ou contemporâneos com relação à proteção das INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, verbais ou por escrito, serão substituídos por este Termo. Este Termo será aditado somente firmado pelos representantes autorizados de ambas as Partes.
25. Quaisquer controvérsias em decorrência deste Termo serão solucionadas de modo amistoso através do representante legal das Partes, baseando-se nas leis da República Federativa do Brasil. E por estarem assim justas e contratadas, as Partes firmam o presente Instrumento em 03 (três) vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo indicadas.

Goiânia, \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2020.

DE ACORDO

\_\_\_\_\_  
CONTRATANTE

\_\_\_\_\_  
CONTRATADA

\_\_\_\_\_  
Testemunha 1

**MODELO DO TERMO DE CIÊNCIA INDIVIDUAL**

<b>TERMO DE CIÊNCIA INDIVIDUAL - RESPONSABILIDADE E MANUTENÇÃO DE SIGILO</b>	
<b>IDENTIFICAÇÃO DO CONTRATO</b>	
<b>Nº Contrato:</b>	
<b>Empresa Contratada:</b>	
<b>CNPJ:</b>	
<b>Objeto Resumido:</b>	
<b>Vigência Contratual:</b>	
<b>TERMOS</b>	
<p>O(s) funcionário(s) abaixo qualificado(s) declara(m) ter pleno conhecimento de sua(s) responsabilidade(s) no que concerne ao sigilo que deve ser mantido sobre as atividades desenvolvidas ou as ações realizadas no âmbito do Contrato nº xx/xxxx, bem como sobre todas as informações que eventualmente ou por força de sua(s) função(ões) venha(m) a tomar conhecimento, comprometendo-se a guardar o sigilo necessário nos termos da legislação vigente e a prestar total obediência às normas de segurança da informação vigentes no ambiente da CONTRATANTE ou que venham a ser implantadas a qualquer tempo por este; em conformidade com o TERMO DE RESPONSABILIDADE E MANUTENÇÃO DE SIGILO firmado entre as partes.</p>	
<b>OBSERVAÇÕES</b>	
<b>DE ACORDO</b>	
E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE CIÊNCIA é assinado pela(s) parte(s) declarante(s) em 02 (duas) vias de igual teor e um só efeito.	
Goiânia/GO, xx de xxxxxxx de xxxx.	
<b>IDENTIFICAÇÃO E ASSINATURA DO(S) DECLARANTE(S)</b>	
Nome: Identidade: CPF: Função:	Assinatura:
<b>Observação:</b> Este termo deve ser impresso em papel timbrado da CONTRATADA	

ANEXO IV

**MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS**

**ITEM 01 - SISTEMAS DE INFORMAÇÃO**

SERVIÇO	MÉTRICA	QTDE. ESTIMADA PARA 12 MESES
Concepção, análise, projeto, desenvolvimento e sustentação de soluções tecnológicas para a informatização de processos de trabalho e rotinas das diversas áreas de negócio do DETRA/GO; 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.	USTe	
<b>VALOR TOTAL PARA 12 (DOZE) MESES (R\$)</b>		

**ITEM 02 - INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA E DADOS**

SERVIÇO	MÉTRICA	QTDE. ESTIMADA PARA 12 MESES
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.	USTi	
<b>VALOR TOTAL PARA 12 (DOZE) MESES (R\$)</b>		

<b>IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA LICITANTE:</b>		
Razão Social:		
CNPJ:		
Endereço Completo:		
CEP:	Telefone:	E-mail:
<b>DADOS BANCÁRIOS:</b>		
Agência:	Conta Corrente:	Banco:
<b>IDENTIFICAÇÃO DO RESPONSÁVEL PELA ASSINATURA DO CONTRATO:</b>		
Nome Completo (sem abreviaturas):		
CPF:	Identidade/Órgão Expedidor:	
Cargo/Função:		
Endereço Completo:		
Cidade/UF:	CEP:	

Demais condições:

a) Ao efetuar essa proposta, esta empresa proponente declara ter tomado pleno conhecimento do Edital, do Termo de Referência e dos demais documentos integrantes da presente licitação estando ciente das obrigações das partes e das condições de prestação dos serviços.

b) Esta empresa proponente declara que todas as despesas diretas e indiretas envolvidas no provimento dos serviços estão incluídas nos valores desta proposta de preços, que possui capacidade técnico-operacional adequada e que os preços são exequíveis.

Prazo de validade da proposta: ..... (.....) dias, contados da data limite estipulada para a apresentação.

Local e data: \_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2020.

\_\_\_\_\_  
Razão Social e CNPJ da Empresa Proponente

\_\_\_\_\_  
Identificação e Assinatura do Representante Legal da Empresa Proponente

#### **INSTRUÇÕES:**

1. A descrição e a disposição de itens da proposta de preços devem obedecer ao padrão proposto.
2. Os valores correspondentes a cada Item podem ser informados na mesma proposta, considerando seus preços unitários e totais (por Item).
3. Para a fase de habilitação técnica, anexo à proposta, devem ser apresentados os documentos necessários e suficientes para a comprovação do atendimento aos critérios técnicos de habilitação, conforme definido no item 20 do TERMO DE REFERÊNCIA.
4. Conforme súmula TCU 254/2010 o Imposto de Renda Pessoa Jurídica (IRPJ) e a Contribuição Social Sobre o Lucro Líquido (CSLL) não devem constar da composição de preços da proposta.
5. À proposta é necessário juntar cópia dos principais documentos da empresa (alteração contratual ou procuração) e do responsável (documento de identidade, CPF ou CNH).
6. Observando o disposto no item 20.5.1 do TERMO DE REFERÊNCIA, a proposta deve ter validade de, no mínimo, 90 (noventa) dias.

#### **ANEXO V**

#### **MODELO DE DECLARAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA**

##### **DECLARAÇÃO DE REALIZAÇÃO DA VISTORIA TÉCNICA**

DECLARAMOS, para fins de participação no Pregão Eletrônico nº \_\_\_\_/2020, que a empresa Razão Social da Empresa, registrada no CNPJ/MF CNPJ, representada por seu Responsável Técnico abaixo identificado, realizou VISTORIA TÉCNICA nas instalações do DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO tomando ciência de informações e instruções necessárias ao atendimento do objeto da presente licitação e à eventual elaboração de sua PROPOSTA.

##### **DECLARAÇÃO DE OPÇÃO PELA NÃO REALIZAÇÃO DA VISTORIA TÉCNICA**

DECLARAMOS, para fins de participação no Pregão Eletrônico nº \_\_\_\_/2020, que a empresa Razão Social da Empresa, registrada no CNPJ/MF CNPJ, em conformidade a previsão contida no item 20.6.6 do Termo de Referência, manifestamos nossa opção por não realização da Vistoria Técnica.

[assinatura e carimbo]

---

Nome completo do emitente

Cargo do emitente

Matrícula base do emitente

[assinatura]

---

Nome completo do representante da empresa

Documento de identificação

#### ANEXO VII PERFIS TÉCNICO - PROFISSIONAIS

- Perfis **recomendados** para o Item 02.

##### **Administrador de Sistemas Operacionais e Virtualização**

Curso Superior completo em área de Tecnologia da Informação; ou Curso Superior completo em qualquer área e Pós-graduação na área de Tecnologia da Informação (carga-horária mínima de 360 horas); ou Curso Superior completo em qualquer área e treinamentos certificados de no mínimo 05 (cinco) anos em análise de suporte de rede de computadores, com conhecimento comprovado de redes Linux e/ Windows Server.

Conhecimentos e Habilidades:

Conhecimentos comprovados em pelo menos três ou mais das seguintes áreas:

- Serviços de sustentação, suporte, manutenção, administração, planejamento de melhorias e atualização das plataformas, soluções e softwares de colaboração (Groupware);
- Serviços de sustentação, suporte, manutenção, administração, planejamento de melhorias e atualização das plataformas e soluções de armazenamento de dados em rede (SAN);
- Serviços de análise de suporte, integridade de informações relacionados à administração de sistemas operacionais Unix, SUN Solaris, Linux, Windows e serviços de diretório;
- Conhecimentos em tecnologias de autenticação (LDAP, Active Directory, Kerberos, SSO, etc); ferramentas da família Microsoft (Exchange, Sharepoint, SQL/Server e Suite System Center), administração de ambiente computacional virtualizado; servidores de publicação de conteúdo: Apache Server e IIS;
- Experiência na criação de scripts de automação usando Powershell e administração de ambiente de virtualização VMware.

Experiência mínima exigida:

- Administrador de Sistemas Operacionais Júnior - 01 (um) ano em administração de sistemas operacionais e virtualização;
- Administrador de Sistemas Operacionais Pleno - 05 (cinco) anos em administração de sistemas operacionais e virtualização;
- Administrador de Sistemas Operacionais Sênior - 10 (dez) anos em administração de sistemas operacionais e virtualização.

##### **Administrador de Sistemas de Segurança da Informação**

Curso Superior completo em área de Tecnologia da Informação; ou Curso Superior completo em qualquer área e Pós-graduação na área Tecnologia da Informação (carga-horária mínima de 360 horas); ou Curso Superior completo em qualquer área e treinamentos certificados de no mínimo 05 (cinco) anos em administração de redes Linux e Windows Server.

Conhecimentos e Habilidades:

Conhecimentos comprovados em três ou mais das seguintes áreas:

- Gerenciamento de segurança da informação, execução de serviços de sustentação, suporte, manutenção, administração, planejamento de melhorias e atualização das soluções referentes aos ambientes de segurança perimetral, segurança de redes e aspectos estratégicos de segurança da informação;
- Prestação de o suporte técnico de terceiro nível relacionado à segurança da informação, serviços e sistemas através da avaliação contínua, resposta a incidentes, aplicação de testes de vulnerabilidades e controle operacional de acessos;

- Confeção, análise e implementação de políticas de segurança, testes de penetração;
- Análise e correção de vulnerabilidades de servidores e serviços, conhecimentos avançados em administração e configuração de serviços de firewalls, proxy, filtros de URL, NAT e integridade de informações;
- Implementação, administração e restauração de rotinas de backup, administração de políticas de acesso a sites; instalação e configuração de antivírus e VPN;
- Experiência na criação de scripts de automação usando Powershell;
- Administração de balanceadores de tráfego HAProxy e BigIP, configuração de roteadores e protocolo de roteamento, criação de ACL em roteadores e protocolo TCP/IP e UDP.

Conhecimento das melhores práticas de mercado (ISO 9001:2000, ISO 17799, ISO 27001, ISO 20000, ITIL, COBIT e Governança).

Experiência mínima exigida:

- Administrador de Sistemas de Segurança da Informação Júnior - 01 (um) ano em administração de sistemas de segurança da informação;
- Administrador de Sistemas de Segurança da Informação Pleno - 05 (cinco) anos em administração de sistemas de segurança da informação;
- Administrador de Sistemas de Segurança da Informação Sênior - 10 (dez) anos em administração de sistemas de segurança da informação.

#### **Analista de Infraestrutura de Redes**

Curso Superior completo em área de Tecnologia da Informação; ou Curso Superior completo em qualquer área e Pós-graduação na área Tecnologia da Informação (carga-horária mínima de 360 horas); ou Curso Superior completo em qualquer área e treinamento certificado de no mínimo 05 (cinco) anos em análise de suporte de rede de computadores.

Conhecimentos e Habilidades

Conhecimentos comprovados em três ou mais das seguintes áreas:

- Serviços de sustentação, suporte, manutenção, administração, planejamento de melhorias e atualização dos ativos de rede existentes;
- Planejamento de melhorias e atualização das plataformas e soluções de comunicação unificada;
- Administração de Redes Linux e Windows Server, BigIP;
- Gerenciamento e configuração avançada de equipamentos de rede (switches, roteadores, dispositivos wireless, etc);
- Cabeamento estruturado; protocolos de roteamento, protocolos TCP/IP e UDP, firewall e em análise de tráfego de redes;
- Gerenciamento e manutenção de redes local e remota realizando a instalação e configuração de ativos de rede e links de dados;
- Interagir com as áreas de TI e Telecomunicações;
- Avaliar, analisar e propor soluções de problemas detectados na rede corporativa;
- Trabalhar junto com fornecedores para desenvolver, testar, avaliar e instalar atualizações que mantenham o parque computacional seguro com todas atualizações disponíveis necessárias.

Experiência mínima exigida:

- Analista de Infraestrutura de Redes Júnior - 01 (um) ano em análise de infraestrutura de redes;
- Analista de Infraestrutura de Redes Pleno - 05 (cinco) anos em análise de infraestrutura de redes;
- Analista de Infraestrutura de Redes Sênior - 10 (dez) anos em análise de infraestrutura de redes.

#### **Analista de Infraestrutura Middleware**

Curso Superior completo em área de Tecnologia da Informação; ou Curso Superior completo em qualquer área e Pós-graduação na área Tecnologia da Informação (carga-horária mínima de 360 horas); ou Curso Superior completo em qualquer área e treinamentos certificados de no mínimo 05 (cinco) anos em administração de ambiente Middleware.

Conhecimentos e Habilidades:

Conhecimentos comprovados em três ou mais das seguintes áreas:

- Middleware com skill e experiência em administração de ambientes de missão crítica;
- Ferramentas de integração; Sprin Boot;
- JBoss Application Server, Oracle Application Server, Oracle Weblogic Server, WSO2 Application Server, Tomcat, Microsoft Internet Information Services, Apache;
- Sistema Operacional Linux, Unix, Windows Server;
- Plataforma SOA Suite, OAG, NGINX, ferramentas DevOps, ferramentas de ElasticSearch, tecnologias e orquestração de ambientes containerizados e de ambientes em Cloud;
- Sistemas para web segundo as especificações Java Enterprise Edition (JEE);
- Suporte a deployments e troubleshooting de aplicações;
- Acompanhamento de testes e auxílio em análises de volumetria, performance, estabilidade e resiliência;
- Trabalho em conjunto com fornecedores de sistemas e equipes diversas;

- Identificação e implementação de melhorias na infraestrutura, incluindo, mas não limitado a tuning de servidores, componentes de Middleware, banco de dados, aplicação, rede e interfaces;
- Trabalho de suporte aos usuários e times de desenvolvimento;
- Análise e troubleshooting de aplicações para tratamento de incidentes.

Experiência mínima exigida:

- Analista de Infraestrutura Middleware Júnior - 01 (um) ano em análise de infraestrutura Middleware;
- Analista de Infraestrutura Middleware Pleno - 04 (quatro) anos em análise de infraestrutura Middleware;
- Analista de Infraestrutura Middleware Sênior - 08 (oito) anos em análise de infraestrutura Middleware.

### **Arquiteto de Big Data**

Curso Superior completo em área de Tecnologia da Informação; ou Curso Superior completo em qualquer área e Pós-graduação na área Tecnologia da Informação (carga-horária mínima de 360 horas).

Conhecimentos e Habilidades:

Conhecimentos comprovados em três ou mais das seguintes áreas:

- Arquitetura Big Data e processamento distribuído; administração de data-center e infraestrutura em nuvem, incluindo hardware para processamento e armazenamento para Big Data;
- Diagnóstico e resolução de problemas operacionais em arquitetura Big Data;
- Análise e planejamento de expansão e instalação de novos componentes em arquitetura Big Data;
- Configuração, gerenciamento e suporte do cluster do Ecossistema Big Data;
- Implantação de soluções em ambiente Big Data;
- Monitoramento e análise de desempenho de ambientes Big Data;
- Gerenciamento de segurança do ambiente Big Data;
- Administração do Ecossistema de Big Data.

Experiência mínima exigida:

- Arquiteto de Big Data Júnior - 01 (um) ano em arquitetura de Big Data;
- Arquiteto de Big Data Pleno - 04 (quatro) anos em arquitetura de Big Data;
- Arquiteto de Big Data Sênior - 08 (oito) anos em arquitetura de Big Data.

### **Administrador de Dados**

Curso Superior completo em área de Tecnologia da Informação; ou Curso Superior completo em qualquer área e Pós-graduação na área Tecnologia da Informação (carga-horária mínima de 360 horas).

Conhecimentos e Habilidades:

Conhecimentos comprovados em quatro ou mais das seguintes áreas:

- Gestão de bases de dados; governança de dados governamentais;
- Governança de dados abertos; planejamento de estratégias de migração de dados;
- Planejamento de estratégias de integração de dados; administração de dados;
- Modelagem relacional, multidimensional e não relacional;
- Design de dados;
- Criação e manutenção de modelo de dados;
- Mapeamento lógico e físico de dados;
- Descrição de metadados.

O administrador de dados deve elaborar, propor e manter os modelos de dados, atualizando sua documentação em dicionários de dados, apoiando de forma geral as atividades de governança de dados.

Experiência mínima exigida:

- Administrador de Dados Júnior - 01 (um) ano em administração de dados;
- Administrador de Dados Pleno - 05 (cinco) anos em administração de dados;

- Administrador de Dados Sênior - 10 (dez) anos em administração de dados.

### **Administrador de Banco de Dados**

Curso Superior completo em área de Tecnologia da Informação; ou Curso Superior completo em qualquer área e Pós-graduação na área Tecnologia da Informação (carga-horária mínima de 360 horas). Experiência Comprovada na Administração de ambientes de dados de Alta disponibilidade (24x7).

Conhecimentos e Habilidades:

Conhecimentos comprovados em quatro ou mais das seguintes áreas:

- Administração de banco de dados Oracle;
- Administração de banco de dados SQL/Server;
- Administração de banco de dados Postgres;
- Administração de banco de dados MySQL;
- Administração de banco de dados nosql;
- Arquitetura de base de dados relacional e não relacional;
- Diagnóstico e resolução de problemas operacionais em arquitetura de base de dados;
- Análise e planejamento de expansão e instalação de novos componentes arquitetura de base de dados;
- Metodologias e técnicas de modelagem de dados relacional, orientada a objetos, multidimensional e não estruturada;
- Linguagem SQL; PL/SQL;
- Sistemas operacionais Windows;
- Sistemas operacionais Linux;
- Sistemas operacionais Sun/Solaris;
- Desenvolvimento de scripts de automação Shell Script;
- Sustentação em ambientes de alta disponibilidade;
- Gerenciamento e governança de segurança;
- Métodos de backup e recuperação de dados;
- Análise de planos de execução de queries; análise de fragmentação de objetos;
- Identificação e criação de índices para melhorar planos de execução; administração banco de dados Oracle RAC e standard nas releases 12C e/ou 18e; administração do serviço de cluster;
- Administração da ferramenta de backup RMAN;
- Administração de replicação de fontes de dados com Active Data Guard;
- Análise de performance, planos de execução, execução de traces;
- Geração e análise com ferramentas AWR e ASH;
- Controle de segurança de acesso das bases de dados.

Experiência mínima exigida:

- Administrador de Banco de Dados Júnior - 03 (três) anos em administração de banco de dados;
- Administrador de Banco de Dados Pleno - 06 (seis) anos em administração de banco de dados;
- Administrador de Banco de Dados Sênior - (10) dez anos em administração de banco de dados.

Para Sênior também é exigido experiência comprovada na função de DBA Oracle com: administração de ambiente Oracle Exadata; instalação e configuração do banco de dados Oracle em cluster e standard; aplicação de correções (patches); migração de versão; administração e manutenção de backup com RMAN e Zero Data Loss; manutenção e criação de Oracle DataGuard.

### **Cientista de Dados**

Curso Superior completo em área de Tecnologia da Informação, Administração, Matemática, Estatística, Economia; ou Curso Superior completo em áreas estatísticas correlatas.

Conhecimentos e Habilidades:

Conhecimentos comprovados em quatro ou mais das seguintes áreas:

- Arquitetura de Big Data, bancos de dados relacionais e banco de dados NoSQL;
- Negócios governamentais;
- Criação de sistemas de análise / processamento de dados, atuando das fases de recebimento de uma enorme massa de dados (estruturada ou não);

- Tratamento, organização e limpeza e estruturação de dados;
- Aplicação das capacidades analíticas – Machine Learning, Inteligência Artificial;
- Ceticismo de suposições existentes – para descobrir soluções para os desafios de negócios;
- Linguagem SQL;
- Análise exploratória dos dados;
- Construção de Sistemas de Análise de Dados / Data Science descobrindo relacionamento entre os dados, mesmo sem regras previamente definidas;
- Construção de painéis de indicadores e Dashboards;
- Realização de provas de conceito (PoC);
- Linguagens de Programação que permitam a execução dessas tarefas, Gestão no suporte aos produtos e soluções de Business Intelligence (BI) & Analytics;
- Modelagem de dados e gerenciamento de múltiplas bases de dados.

Experiência mínima exigida:

- Cientista de Dados Júnior - 02 (dois) anos em ciência de dados;
- Cientista de Dados Pleno - 05 (cinco) anos em ciência de dados;
- Cientista de Dados Sênior - 08 (oito) anos em ciência de dados.

### **Engenheiro de Dados**

Curso Superior completo em área de Tecnologia da Informação; ou Curso Superior completo em qualquer área e Pós-graduação na área Tecnologia da Informação (carga-horária mínima de 360 horas).

Conhecimentos e Habilidades:

Conhecimentos e experiência comprovados em quatro ou mais das seguintes áreas:

- Planejamento e programação de pipeline dos dados (grande volume de dados) que serão inseridos no ambiente Big Data (Data Lake);
- Acompanhamento e resolução de problemas em pipelines;
- Planejamento e execução em saneamento dos dados;
- Desenvolvimento, construção, teste e manutenção de arquiteturas de bancos de dados e/ou sistemas de processamento de dados em tempo real e/ou de forma distribuída;
- Criação e implementação de métodos e técnicas para melhorar a eficiência, a qualidade e a confiabilidade dos dados;
- Conhecimento em Arquitetura de Big Data;
- Desenvolvimento em linguagens SCALA ou Spark ou Python;
- Bancos nosql.

Desejável conhecimento em negócios governamentais.

Experiência mínima exigida:

- Engenheiro de Dados Júnior - 02 (dois) anos em engenharia de dados;
- Engenheiro de Dados Pleno - 05 (cinco) anos em engenharia de dados;
- Engenheiro de Dados Sênior - 08 (oito) anos em engenharia de dados.

### **Desenvolvedor ETL**

Curso Superior completo em área de Tecnologia da Informação ou áreas correlatas; ou Curso Superior completo em qualquer área e Pós-graduação na área Tecnologia da Informação (carga-horária mínima de 360 horas). Esse profissional tem a finalidade de realizar atividades de carga e transformação de dados, utilizando ferramentas de ELT e/ou Programação em linguagem específica.

Conhecimentos e Habilidades:

Conhecimentos e experiência comprovados em quatro ou mais das seguintes áreas:

- Arquitetura de banco de dados; modelagem de dados relacional e multidimensional;
- Técnicas para manusear volumes de dados extremamente grandes;
- Linguagens de programação orientadas a dados, tais como SQL e NoSQL;
- Ferramentas ETL, Business Intelligence e workflow;
- Dados estruturados, semiestruturados e não estruturados;

- Programação e monitoramento de rotinas para carga de dados;
- Execução de estratégias para migração e integração de dados;
- Realização de atividades de provas de conceito (PoC).

Experiência mínima exigida:

- Desenvolvedor ETL Júnior - 02 (dois) anos em desenvolvimento ETL;
- Desenvolvedor ETL Pleno - 04 (quatro) anos em desenvolvimento ETL;
- Desenvolvedor ETL Sênior - 06 (seis) anos em desenvolvimento ETL.

#### **Analista de BI**

Curso Superior completo em área de Tecnologia da Informação ou áreas correlatas; ou Curso Superior completo em qualquer área e Pós-graduação na área Tecnologia da Informação (carga-horária mínima de 360 horas). Esse profissional tem a finalidade de atender as demandas referentes ao ecossistema BI, desde a análise de negócio, análise e modelagem de dados, e suporte ao uso de ferramentas analíticas.

Conhecimentos e Habilidades:

Conhecimentos e experiência comprovados em quatro ou mais das seguintes áreas:

- Ferramentas e técnicas de BI;
- Análise de regras de negócios e requisitos para construção de modelos multidimensionais;
- Análises de fontes de dados internas e externas para construção de modelos multidimensionais;
- Documentação, descrição e conceituação de informações e metadados;
- Criação de camadas semânticas;
- Construção de painéis de indicadores e Dashboards;
- Linguagens de programação orientadas a dados, tais como SQL e NoSQL;
- Administração de ferramentas de BI (incluindo o Business Objects da SAP);
- Desenvolvimento e monitoramento de rotinas de carga ETL;
- Administração e segurança de dados;
- Construção e manutenção de datamarts e data warehouse;
- Suporte na utilização de ferramentas de BI.

Experiência mínima exigida:

- Analista de BI Júnior - 02 (dois) anos em análise de BI;
- Analista de BI Pleno - 04 (quatro) anos em análise de BI;
- Analista de BI Sênior - 06 (seis) anos em análise de BI.

#### **Analista de Processos**

Curso Superior completo em área de Tecnologia da Informação; ou Curso Superior completo em qualquer área. Atuação na análise, identificação, mapeamento, modelagem e gestão de processos, buscando estabelecer estratégias para solução de problemas e propor melhoria contínua dos processos.

Conhecimentos e Habilidades:

Conhecimentos e experiência comprovados em duas ou mais das seguintes áreas:

- Mapeamento de processos e fluxograma;
- Análise de processos corporativos;
- Mapeamento de fluxo de atividades;
- Elaboração de procedimentos, modelos e instrumentos documentados em apoio a processos;
- Análise e diagnóstico de processos.

Experiência mínima exigida:

- Analista de Processos Júnior - 01 (um) anos em análise de processos;
- Analista de Processos Pleno - 03 (três) anos em análise de processos;

- Analista de Processos Sênior - 05 (cinco) anos em análise de processos.

### **Gerente de Projetos**

Curso Superior completo em área de Tecnologia da Informação; ou Curso Superior completo em qualquer área e Pós-graduação na área Tecnologia da Informação (carga-horária mínima de 360 horas). Capacitação em Princípios que regem a Gerência de Projetos (PMBOK). Atuação na gestão de projetos de infraestrutura e governança, realizando o planejamento e controle de escopo, custo, tempo, risco e qualidade, frente às necessidades do negócio e infraestrutura.

Conhecimentos e Habilidades:

Conhecimentos e experiência comprovados em duas ou mais das seguintes áreas:

- Gestão de projetos de implantação de Infraestrutura, melhoria de processos e governança em geral;
- Projetos de reestruturação de data center;
- Projetos de reestruturação de network;
- Migração de domínios;
- Migração de versão de banco de dados;
- Migração de sistema operacional;
- Projetos de cabeamento estrutura;
- Ambiente cloud;
- Projetos de backup;
- Conhecimentos sólidos e uso de metodologia de gerenciamento de projetos (PMI, Agile, Scrum, Kanban etc.);
- Implementação e padronização de metodologias PMI e Agile e ferramentas de gestão e equipes multidisciplinares.

Experiência mínima exigida para os cargos:

- Gerente de Projetos Júnior - 01 (um) ano em gerenciamentos de projetos;
- Gerente de Projetos Pleno - 03 (três) anos em gerenciamento de projetos;
- Gerente de Projetos Sênior - 05 (cinco) anos em gerenciamento de projetos.

### **Operador de Atendimento de 1º Nível**

Ensino Médio completo. Experiência em suporte técnico em hardware e software, questões relativas a serviços, produtos, relacionamento com clientes, prestar manutenção remota em redes de computadores, manutenção de software básico e de apoio como sistemas operacionais, periféricos de informática, configurar e atualizar programas de anti-Vírus e anti-Spywares, realizar manutenção de rotinas de cópias de segurança, configurar as contas de correio eletrônico, interligação de redes através de VPNs ou outros recursos, que possam ser realizados de forma remota.

Conhecimentos e Habilidades:

- Conhecimentos em resolução de problemas relacionados a sistema operacional Windows 7 e 10, periféricos e software conhecidos do mercado, através de ferramentas remotas (Telefone, E-mail, Mensagens instantâneas e programa de acesso remoto);
- Habilidade de comunicação e empatia;
- Ser concentrado no trabalho, disciplinado, organizado e trabalhar com agilidade;
- Ser proativo e ter habilidade em tecnologia;
- Ser observador, e se manter atualizado.

Experiência mínima exigida:

- 02 (dois) anos em suporte técnico nas áreas de conhecimento descritas.

### **Técnico de Operação e Monitoramento**

Ensino médio completo; e experiência comprovada na área de TIC de no mínimo 03 (três) anos. Conhecimentos em serviços de análise e execução de rotinas de sistemas de plataforma baixa e plataforma alta, execução de Jobs em mainframe, atualizar o plano de execução, monitorar e controlar a execução do plano diário de rotinas do sistema de agendamento e fazer o monitoramento do mesmo, registrar incidentes ocorridos e acionar equipe responsável. Dentre as principais atividades desempenhadas pelo profissional, destacam-se:

- Elaboração de planos de execução de Jobs;
- Execução e monitoramento de Jobs;
- Monitoramento de arquivos de remessas bancárias;
- Monitoramento de sistemas de arrecadação.

Conhecimentos e Habilidades:

- Conhecimentos em execução de Jobs, manuseio de terminal mainframe, monitoramento e operação de ambientes de plataforma alta e baixa;
- Habilidade de resolver problemas criativamente e de forma eficaz;
- Planejamento de execução de rotinas;
- Ser concentrado no trabalho, proativo, disciplinado, organizado e trabalhar com agilidade;
- Ser observador, e se manter atualizado.

Experiência mínima exigida:

- 03 (três) anos em TIC nas áreas relacionadas acima.

**Supervisor de Suporte**

Nível superior na área de Tecnologia da Informação (TI) ou ter concluído curso técnico profissionalizante na área de TI,

Conhecimentos e Habilidades:

- Conhecimento em configuração e instalação de aplicativos
- Conhecimento em configuração de equipamentos
- Conhecimento em configuração e instalação de sistemas operacionais e ferramentas de escritório
- Conhecimento em serviços, ferramentas e protocolos de rede
- Conhecimentos de inglês técnico
- Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada
- Capacidade de agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho
- Facilidade para se adaptar às normas e aos regulamentos estabelecidos
- Domínio de microinformática
- Conhecimentos em sistemas operacionais e internet
- Capacidade de gerenciar pessoas
- Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços
- 

Experiência mínima exigida:

- Experiência mínima de 06 (seis) anos em atividades de supervisão de atendimento

**Técnico de Suporte**

Ensino Médio completo; e capacitação em Suporte Técnico em manutenção de computadores. Experiência em suporte técnico em hardware e software, questões relativas a serviços, produtos, relacionamento com clientes, prestar manutenção em redes de computadores (cabearmento lógico estruturado), manutenção de software básico e de apoio como sistemas operacionais, manutenção em periféricos de informática, configurar e atualizar programas de anti-Vírus e anti-Spywares, realizar manutenção de rotinas de cópias de segurança, instalar e manter os diversos Sistemas Operacionais, configurar as contas de correio eletrônico, interligação de redes através de VPNs ou outros recursos.

Conhecimentos e Habilidades:

- Conhecimentos em resolução de problemas relacionados a sistema operacional Windows 7 e 10, periféricos e software conhecidos do mercado;
- Habilidade de comunicação e empatia;
- Ser concentrado no trabalho, disciplinado, organizado e trabalhar com agilidade;
- Ser proativo e ter habilidade em tecnologia;
- Ser observador, e se manter atualizado.

Experiência mínima exigida:

- 02 (dois) anos em suporte técnico nas áreas de conhecimento descritas.

**Técnico Eletricista**

Profissional com certificado de curso de qualificação na área de eletricidade predial.

Conhecimentos e Habilidades:

- Conhecimento em manutenções preventivas e corretivas nas instalações elétricas gerais;
- Analisar o trabalho a ser realizado, fazendo uso de plantas, esquemas, croquis, especificações e outras informações, para estabelecer roteiro e forma de execução das tarefas, juntamente com o engenheiro,
- Avaliar frequentemente as instalações, testando-as repetidas vezes, para comprovar a correta execução do trabalho;

- Fazer ajustes em quadros de distribuição, caixas de fusíveis, tomadas e interruptores, fazendo uso de ferramentas normais, comuns e especiais, materiais e elementos de fixação, para adequar as instalações elétricas gerais
- Executar a instalação de infraestrutura através de cortes, dobraduras, furos e instalação de condutos, fazendo uso de equipamentos de corte, dobra de tubos, puxadores de aço, grampos e dispositivos de fixação, para possibilitar a passagem de fiação;
- Instalar condutores elétricos, utilizando chaves, alicate, conectores e material isolante, para permitir a distribuição de energia;
- Testar os circuitos da instalação, utilizando aparelhos de medição elétricos e eletrônicos, para detectar partes ou peças defeituosas;
- Substituir ou reparar fios ou unidades danificadas, utilizando ferramentas adequadas, para devolver à instalação elétrica, condições normais de funcionamento
- Curso específico na área elétrica, reconhecido pelo MEC, devendo ser comprovado por meio de certificado.

Experiência mínima exigida:

- Técnico Eletricista Júnior: 02 (dois) anos registrada em carteira em manutenção predial, grupos geradores e nobreaks.
- Técnico Eletricista Pleno: 05 (cinco) anos registrada em carteira em manutenção predial, grupos geradores e nobreaks.

#### **Administrador de Infraestrutura de Rede Júnior**

##### **Pré-requisitos normalmente exigidos:**

O Perfil deste profissional deve possuir curso técnico ou superior em Redes de Computadores, Ciência da Computação ou equivalente, e/ou ser uma pessoa com grande experiência na área de informática.

Sistemas operacionais de servidores;

Sistemas operacionais de clientes;

Uso de analisador de protocolos TCP/IP;

Uso de software de Backup;

Uso de software Anti-Vírus;

Uso de ferramentas de gerenciamento/inventário de rede.

##### **Exigência de nível superior:**

Não obrigatório, embora seja recomendável.

#### **Administrador de Infraestrutura de Rede Pleno**

##### **Pré-requisitos normalmente exigidos:**

O Perfil deste profissional deve possuir curso técnico ou superior em Redes de Computadores, Ciência da Computação ou equivalente.

Sistemas operacionais de servidores;

Sistemas operacionais de clientes;

Uso de analisador de protocolos TCP/IP;

Uso de software de Backup;

Uso de software Anti-Vírus;

Uso de ferramentas de gerenciamento/inventário de rede.

##### **Exigência de nível superior:**

Obrigatório de pelo menos 01 ano.

#### **Administrador de Infraestrutura de Rede Sênior**

O Perfil deste profissional deve possuir curso superior em Redes de Computadores, Ciência da Computação.

##### **Pré-requisitos normalmente exigidos:**

Sistemas operacionais de servidores;

Sistemas operacionais de clientes;

Uso de analisador de protocolos TCP/IP;

Uso de software de Backup;

Uso de software Anti-Vírus;

Uso de ferramentas de gerenciamento/inventário de rede.

**Exigência de nível superior:**

Obrigatória de pelo menos 03 anos.

**Certificações recomendadas:**

MCSA (em especial);

MCSE;

CCNA (Cisco).

**0.1. Técnico de Operação e Monitoramento Júnior**

Ensino médio completo; e experiência comprovada na área de TIC . Conhecimentos em serviços de análise e execução de rotinas de sistemas de plataforma baixa e plataforma alta, execução de Jobs em mainframe, atualizar o plano de execução, monitorar e controlar a execução do plano diário de rotinas do sistema de agendamento e fazer o monitoramento do mesmo, registrar incidentes ocorridos e acionar equipe responsável. Dentre as principais atividades desempenhadas pelo profissional, destacam-se:

- Elaboração de planos de execução de Jobs;
- Execução e monitoramento de Jobs;
- Monitoramento de arquivos de remessas bancarias;
- Monitoramento de sistemas de arrecadação.

a) Conhecimentos e Habilidades:

- Conhecimentos em execução de Jobs, manuseio de terminal mainframe, monitoramento e operação de ambientes de plataforma alta e baixa;
- Habilidade de resolver problemas criativamente e de forma eficaz;
- Planejamento de execução de rotinas;
- Ser concentrado no trabalho, proativo, disciplinado, organizado e trabalhar com agilidade;
- Ser observador, e se manter atualizado.

**0.2. Técnico de Operação e Monitoramento Pleno**

Ensino Superior em T.i ou áreas a fins; e experiência comprovada na área de TIC . Conhecimentos em serviços de análise e execução de rotinas de sistemas de plataforma baixa e plataforma alta, execução de Jobs em mainframe, atualizar o plano de execução, monitorar e controlar a execução do plano diário de rotinas do sistema de agendamento e fazer o monitoramento do mesmo, registrar incidentes ocorridos e acionar equipe responsável. Dentre as principais atividades desempenhadas pelo profissional, destacam-se:

- Elaboração de planos de execução de Jobs;
- Execução e monitoramento de Jobs;
- Monitoramento de arquivos de remessas bancarias;
- Monitoramento de sistemas de arrecadação.

a) Conhecimentos e Habilidades:

- Conhecimentos em execução de Jobs, manuseio de terminal mainframe, monitoramento e operação de ambientes de plataforma alta e baixa;
- Habilidade de resolver problemas criativamente e de forma eficaz;
- Planejamento de execução de rotinas;
- Ser concentrado no trabalho, proativo, disciplinado, organizado e trabalhar com agilidade;
- Ser observador, e se manter atualizado.

**ANEXO VIII - PLANILHA DE FORMAÇÃO DE CUSTO**

**ANEXO AO TERMO DE REFERÊNCIA.**

**ANEXO VIII-PLANILHA DE ESTIMATIVA DE PREÇO.** art. 88-A da Lei nº 17.928, de 27 de dezembro de 2012.

PLANILHA DE CUSTOS DEMONSTRATIVA DA COMPOSIÇÃO DO PREÇO					
Item	Serviços	Qtde.	Métrica	Estimativa de Custos da Contratação <sup>[1]</sup>	Valores Unitários (de acordo com o art. 88-A da Lei nº 17.928/2012) <sup>[2]</sup>



### **Observações:**

1. Para o parâmetro de pesquisa disposto no inciso I - “Portal de Compras Governamentais de Goiás” -, após consulta no “COMPRASNET.GO” foram encontradas contratações semelhantes para os dois Itens, no entanto, não foi retornado preço médio para os objetos consultados.
2. Em relação ao parâmetro de pesquisa do inciso II - “preço constante de banco de preços públicos, contratado pelo Estado de Goiás” -
  - 2.1 Para o Item 01, a consulta retornou 03 (três) preços homologados em procedimentos licitatórios de objetos semelhantes e mesma métrica adotada para a presente licitação (UST - Unidade de Serviço Técnico) no último ano, sendo gerado relatório com a média dos preços obtidos.
  - 2.2. Para o Item 02, a consulta retornou 04 (quatro) preços homologados em procedimentos licitatórios de objetos semelhantes e mesma métrica adotada para a presente licitação (UST - Unidade de Serviço Técnico) no último ano, sendo gerado, também, relatório com a média dos preços obtidos.
3. Quanto ao parâmetro do inciso III - “preço registrado no Estado” -, após consulta realizada no “COMPRASNET.GO” (REGISTRO DE PREÇOS/DOWNLOAD RP/DOCUMENTOS CONTRATAÇÃO), não foi encontrado preço registrado para objeto semelhante ao da presente licitação, para nenhum dos 02 (dois) Itens.
  - 3.1 A Ata de Registro de Preços da Procuradoria-Geral de Justiça do Ministério Público do Estado de Goiás, apesar de ser do Estado de Goiás, foi considerada como “preços de Atas de Registro de Preços de outros entes”, tendo em vista o Ministério Público não ser órgão integrante do Poder Executivo Estadual.
4. Para o parâmetro de pesquisa do inciso IV - “preços de Atas de Registro de Preços de outros entes” -, após pesquisa no PORTAL DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS FEDERAL, foram encontradas 02 (duas) Atas de Registros de Preços vigentes com objetos semelhantes ao da presente licitação, 01 (uma) para o Item 01 e 01 (uma) para o Item 02. Outra Ata de Registro de Preços utilizada neste parâmetro, foi a do Ministério Público do Estado de Goiás.
  - 4.1 Cabe ressaltar que a Ata de Registro de Preços utilizada para o Item 01, não prevê a possibilidade de adesão de órgãos na modalidade “carona”.
  - 4.2 Ademais, apesar do preço registrado na Ata utilizada para o Item 02 parecer vantajoso, o quantitativo registrado na Ata não atenderia ao DETRAN/GO
5. No presente caso não se aplica como parâmetro de pesquisa o disposto no inciso V - “preço de tabela de referência de órgãos públicos vigente” -, tendo em vista que o objeto da presente aquisição não possui sistema oficial de referência de preços.
6. Para o parâmetro estabelecido no inciso VI - “contratações similares de outros entes públicos, em execução ou concluídos nos 180 (cento e oitenta) dias anteriores à data da pesquisa de preços” -, após consulta na rede mundial de computadores e sites de outros entes públicos, foram encontrados 03 (três) contratos vigentes, com objetos semelhantes da presente licitação, sendo 01 (um) para o Item 01 e 02 (dois) para o Item 02.
7. O parâmetro estabelecido no inciso VII - “pesquisa junto a fornecedores” -, não foi utilizado, considerando que foram encontrados 04 (quatro) preços de 03 (três) fontes de pesquisa diferentes; considerando que o § 2º do art. 88-A diz que “no caso de utilização dos demais parâmetros, é recomendada a realização de pesquisa com vistas a 3 (três) preços ou fornecedores”; considerando a hierarquia de cotações a serem utilizadas, visando a confecção da cesta de preços; considerando, ainda, o disposto no item 13 do DESPACHO Nº 698/2019 - GAB da Procuradoria-Geral do Estado de Goiás, que trata da interpretação do art. 88-A da Lei nº 17.928/2012: “dentre todos os meios de cotação, a pesquisa diretamente junto a fornecedores, por seu fácil potencial de direcionamento e manipulação, deve ser a última escolha, somente sendo possível quando demonstrada a inviabilidade de pesquisa junto aos demais meios (Acórdão 1923/2016 Plenário – info 138/TCU)”.

---

As informações inseridas para a formação de custos estão de acordo com o cenário atual de prestação de serviços terceirizados de tecnologia da informação do DETRAN/GO, levando-se em consideração o valor da remuneração dos perfis alocados (salário + encargos sociais + insumos de mão de obra) e demais custos (despesas administrativas + lucro + tributos).

Os demais custos (encargos sociais, insumos de mão de obra, lucro, tributos) foram calculados de acordo com os percentuais praticados no mercado, sendo que o valor referente a tributos é obtido aplicando-se o percentual sobre o valor do faturamento. **O PREÇO NÃO FOI CONSIDERADO NO CÁLCULO DA MÉDIA.**

[2]. Art. 88-A. A estimativa de preços no procedimento licitatório será realizada mediante a utilização dos seguintes parâmetros:

I – Portal de Compras Governamentais de Goiás;

II – preço constante de banco de preços públicos, contratado pelo Estado de Goiás;

III – preço registrado no Estado;

IV – preços de Atas de Registro de Preços de outros entes;

V – preço de tabela de referência de órgãos públicos vigente;

VI – contratações similares de outros entes públicos, em execução ou concluídos nos 180 (cento e oitenta) dias anteriores à data da pesquisa de preços;

VII – pesquisa junto a fornecedores.

§ 1º No caso de utilização dos parâmetros estabelecidos nos incisos I, II e V deste artigo, fica dispensada a pesquisa quanto aos demais.

§ 2º No caso de utilização dos demais parâmetros, é recomendada a realização de pesquisa com vistas a 3 (três) preços ou fornecedores.

§ 3º O resultado da estimativa de preços será a média dos preços obtidos.

§ 4º Para obtenção do resultado da pesquisa de preços, não poderão ser considerados os inexequíveis ou excessivamente elevados.

§ 5º Excepcionalmente, mediante justificativa da autoridade competente, será admitida a pesquisa com menos de 3 (três) preços ou fornecedores.

[3]. Descrição Item 01: Concepção, análise, projeto, desenvolvimento e sustentação de soluções tecnológicas para a informatização de processos de trabalho e rotinas das diversas áreas de negócio do DETRAN/GO 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.

000012794708) foi considerada a média dos itens 1 e 2, uma vez que são complementares e juntos formam compatibilidade com objetos da presente contratação. O item 3 não foi considerado por estar relacionado a tecnologia não utilizada pela Economia.

[5]. Descrição Item 02: 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 telefonias fixa, móvel e VoIP.



Documento assinado eletronicamente por **ARTHUR LOURENCO JARDIM DE SOUZA BRASIL, Gerente**, em 22/01/2021, às 14:15, 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 **000017962341** e o código CRC **BC8D17A4**.

GERÊNCIA DE TECNOLOGIA

AVENIDA ENGENHEIRO ATÍLIO CORREIA LIMA 1875 - Bairro CIDADE JARDIM - CEP 74425-030 - GOIANIA - GO - S/C (32)3272-8312



Referência: Processo nº 202000025018719



SEI 000017962341