GOVERNO DO ESTADO DE GOIÁS

DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRANSITO

TERMO DE REFERÊNCIA

Número do Processo - SISLOG
105530

Número do Processo - SEI
202400005013261

Em conformidade com a Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021 e com o Decreto estadual n° 10.207, de 27 de janeiro de 2023, o Termo de Referência é o documento necessário para a contratação de bens e serviços comuns, destinado a identificar as especificações do objeto e as condições da contratação e execução, devendo conter os elementos mínimos previstos na legislação.

O Termo de Referência deve ser elaborado com base nos estudos técnicos preliminares, após o posicionamento conclusivo sobre a adequação da contratação para o atendimento da necessidade a que se destina.

O Termo de Referência deverá ser elaborado, obrigatoriamente, nas contratações de bens e serviços comuns, inclusive serviços comuns de engenharia, independente da forma de seleção do fornecedor, seja por licitação ou por contratação direta.

Tópico 1 - DADOS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Dados do Processo	Número do Processo Administrativo no Sei 202400005013261
1.2. Adequação Orçamentária	A presente contratação será autorizada pelo Ordenador de Despesas, com a respectiva indicação orçamentária, nos termos do Decreto estadual n° 10.207, de 27 de janeiro de 2023.

Tópico 2 - DEFINIÇÃO DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO

2.1. Descrição resumida do objeto	Prestação de Serviços - Trata-se de procedimento licitatório para a contratação de empresa especializada na prestação de Serviços de Operação e Monitoramento de Infraestrutura e Atendimento ao Usuário de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), conforme requisitos, especificações, quantitativos e níveis de serviço constantes no Termo de Referência, para serem realizados no Departamento Estadual de Trânsito.
2.2. Regime de fornecimento de bens ou serviços	Prestação de Serviços de forma parcelada, nos termos do Cronograma constante neste TR.
2.3. Natureza da execução do objeto	Prestação de Serviços: continuada
2.4. Característica do objeto	Comum, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.
2.5. Instrumento Contratual	A presente contratação será formalizada por meio de Termo de Contrato.

2.6. Prazo de vigência contratual	O prazo de vigência contratual é de 30 meses, contados imediatamente após a divulgação no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), nos termos do Título III, Capítulo V, da Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021. Considerando que o objeto contratado é de natureza continuada, a vigência do contrato é prorrogável nos termos da Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021. A minuta de Termo de Contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

Tópico 3 - ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO E DOS PREÇOS REFERENCIAIS

3.1. Os valores referenciais estimados da contratação, unitários e totais, aferidos conforme ampla pesquisa de mercado, são os seguintes:

01	
Descrição do item 001 Código 1066 - Serviços Técnicos Especializados, prestação de serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento ao Usuário de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC.	
Período (Meses)	30 Meses
Quantidade	30 Meses
Unidade	servico (s)
Participação	Ampla Participação
Local de Entrega	DETRAN SEDE
Diferença Mínima	
Valor Unitário	R$ 795.931,58
Valor Total	R$ 23.877.947,40
01	
Descrição do item 002 Código 5435 - Reembolso de Diárias, por deslocamento de terceirizados, para fora do município.	
Informações Adicionais concessão de diárias, por deslocamento de terceirizados, para fora do município.	
Período (Meses)	30
Quantidade Mensal:	23
Quantidade Total:	690
Unidade	servico (s)
Participação	Ampla Participação
Local de Entrega	Anexo XVI
Diferença Mínima	
Valor Unitário	R$ 230,00
Valor Total	R$ 158.700,00

3.2. Preço Total Estimado: não sigiloso - **R$ 24.036.647,40 (R$ Vinte e quatro milhões, trinta e seis mil, seiscentos e quarenta e sete reais e quarenta centavos)** .

3.3. O preço total estimado da contratação fundamenta-se conforme pesquisa de preços realizada em conformidade com o Decreto estadual n° 9.900, de 07 de julho de 2021.

3.4. Os preços estimados especificados neste Termo de Referência, unitários, totais e global, correspondem aos preços máximos nos quais o objeto poderá ser adjudicado. Não será admitida a adjudicação do objeto por preços (unitário e global) superiores aos especificados neste Termo de Referência.

Tópico 4 - DESCRIÇÃO DETALHADA DO OBJETO

4.1. O objeto contratado deverá atender às especificações e a descrição como um todo, abaixo apresentadas:

4.2. Trata-se de procedimento licitatório para a contratação de empresa especializada na prestação de Serviços de Operação e Monitoramento de Infraestrutura e Atendimento ao Usuário de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), conforme requisitos, especificações, quantitativos e níveis de serviço constantes no Termo de Referência, para serem realizados no Departamento Estadual de Trânsito.

4.2.1. A pretensão contratual envolve a realização de procedimento licitatório regular para a seleção de empresa destinada à prestação de serviços técnicos continuados, incluindo suporte técnico a usuários, sustentação da infraestrutura de TIC, gerenciamento de processos de TIC, serviços especializados e implementação de melhorias contínuas, para atender às demandas do **Departamento Estadual de Trânsito**, conforme as especificações estabelecidas neste Termo de Referência.

4.2.2. O objeto da contratação abrange os seguintes serviços:

4.2.2.1. Implantação e execução contínua de atividades de suporte técnico remoto e presencial aos usuários de soluções de TIC utilizadas no órgão, no **Departamento Estadual de Trânsito** e suas unidades descentralizadas;
4.2.2.2. Execução de rotinas periódicas, orientações e esclarecimento de dúvidas;
4.2.2.3. Recebimento, registro, análise, diagnóstico, suporte e atendimento de solicitações de usuários, incidentes e problemas em todas as unidades da CONTRATANTE;
4.2.2.4. Sustentação da infraestrutura de TIC, incluindo Sistemas Operacionais, Middleware, Aplicações, Banco de Dados, Redes de Computadores, Conectividade, Armazenamento, Backup, Monitoramento de serviços de TIC, instalação e manutenção de equipamentos e periféricos, gerenciamento de links de dados, Gestão de Segurança da Informação, parametrização e configuração do ecossistema ITSM, bem como serviços especializados e novos projetos tecnológicos.

4.2.3. O objetivo da presente contratação é garantir o pleno funcionamento do ambiente de TIC do órgão, assegurando a disponibilidade contínua dos serviços de acordo com os parâmetros dos Níveis Mínimos de Serviços Exigidos (NMSE), definidos neste Termo de Referência.

4.2.4. Para atender a esse objetivo, a CONTRATADA será responsável, no mínimo, por:

4.2.4.1. Realizar atendimento remoto;
4.2.4.2. Realizar atendimento presencial;
4.2.4.3. Desenvolver atividades proativas para a manutenção, continuidade e evolução da infraestrutura e serviços de TIC sob sua responsabilidade;
4.2.4.4. Propor, documentar, implantar, verificar e aprimorar processos operacionais para garantir a eficiência, eficácia e efetividade dos serviços de TIC;
4.2.4.5. Levantar e documentar os serviços de TIC existentes, bem como propor e implementar novos serviços;
4.2.4.6. Monitorar os níveis de serviço entregues, de acordo com os parâmetros e indicadores estabelecidos;
4.2.4.7. Monitorar e gerenciar os ativos de TI ao longo de seu ciclo de vida;
4.2.4.8. Gerenciar o inventário de software e hardware dos itens de configuração do parque de microinformática;
4.2.4.9. Identificar, registrar e tratar incidentes que afetem os serviços de TIC sob sua responsabilidade;
4.2.4.10. Identificar, registrar e tratar incidentes de segurança relacionados aos serviços de TIC sob sua responsabilidade;
4.2.4.11. Acompanhar o nível de satisfação dos usuários quanto aos serviços de TIC prestados.

4.2.5. O modelo de contratação proposto é focado em resultados, com avaliação mensal da qualidade e disponibilidade dos serviços prestados, com base nos NMSE. Haverá glosas específicas em caso de não cumprimento dos resultados ou das obrigações estabelecidas.

4.2.6. A Central de Serviços será o canal único para o gerenciamento de demandas, incidentes e requisições dos usuários, com grande importância estratégica para a prestação dos serviços de TIC. Como ponto de contato único, será responsável pela melhoria contínua da percepção e satisfação dos usuários em relação à qualidade e efetividade dos serviços prestados pelo Departamento Estadual de Trânsito.

4.2.7. O atendimento às demandas de TIC será estruturado por meio de uma Central de Serviços, que deverá oferecer suporte remoto e presencial aos usuários.

4.2.8. O suporte, sustentação e operação dos serviços de TIC do **DETRAN/GO** são de alta complexidade e sensibilidade, exigindo um nível mínimo de maturidade nos processos, com indicadores de disponibilidade que assegurem a qualidade dos serviços prestados. Portanto, a prestação dos serviços deve adotar as melhores práticas de mercado e processos maduros, amplamente reconhecidos no gerenciamento de serviços, como o framework ITIL 4.

4.2.9. O Gerenciamento de Serviços deve assegurar o mapeamento, coordenação e execução dos processos de gerenciamento de serviços de TIC, promovendo o uso estruturado dos recursos, a manutenção da qualidade do suporte ao usuário e a continuidade dos serviços, prevenindo e reduzindo incidentes, identificando causas-raiz de problemas e controlando o fluxo de mudanças no ambiente de TIC.

4.2.10. O gerenciamento de serviços de TIC deve implementar processos eficientes de Monitoramento e Gerenciamento de Eventos, Gerenciamento de Requisições de Serviço, Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Conhecimento, Gerenciamento de Ativos de TI, Gerenciamento do Nível de Serviço, entre outros, conforme as melhores práticas preconizadas no ITIL 4.

4.2.11. A CONTRATADA deve atuar de forma proativa e reativa na busca das causas-raiz dos problemas, a partir de alertas automatizados e requisições de serviço tratadas nos diferentes níveis, minimizando impactos de indisponibilidade ou degradação de performance.

4.2.12. O tratamento de solicitações e chamados será realizado por meio de ferramenta ITSM, que deve registrar todas as interações, incluindo ligação telefônica, e-mail, assistente virtual/chatbot, portal de serviços e aplicativos móveis. Todo o histórico das requisições e incidentes será registrado na ferramenta ITSM, com status de alteração e registros atualizados.

4.2.13. A modalidade de prestação de serviços será de pagamento de parcelas fixas mensais. Nesse modelo, os serviços serão considerados contínuos, com pagamento mensal fixo, com deduções em caso de não cumprimento dos NMSE, indicadores de desempenho e qualidade estabelecidos.

4.2.14. Para os serviços contínuos, o modelo de contratação visa garantir a qualidade dos serviços prestados, alinhando-se com a Súmula TCU nº 269, que estabelece que a remuneração em serviços de TIC deve estar vinculada aos resultados ou aos níveis de serviço atingidos.

4.2.15. Será criado um catálogo de serviços para os serviços contínuos, com respectivos NMSE, indicadores de desempenho e qualidade, que deverão ser cumpridos pela contratada, assegurando a eficiência e o cumprimento das metas acordadas.

4.2.16. O serviço a ser contratado exige o atendimento tempestivo às demandas dos usuários de TIC, com equipes qualificadas e dimensionadas conforme a demanda esperada. O modelo híbrido de contratação estabelecerá uma remuneração máxima baseada nas demandas históricas e na complexidade do ambiente, com pagamento baseado no cumprimento das metas de desempenho e qualidade.

4.2.17. O modelo de trabalho é baseado na delegação de responsabilidades, com a CONTRATANTE sendo responsável pela gestão do contrato e fiscalização da qualidade dos serviços, enquanto a CONTRATADA é responsável pela execução dos serviços e gestão da equipe.

4.2.18. Cada Ordem de Serviço (OS) terá um valor fixo mensal correspondente aos serviços a serem executados no período, sendo que ao final do período, será feita a apuração dos chamados e a verificação dos indicadores de serviços, com a aplicação de possíveis penalidades por não conformidade.

4.2.19. O valor líquido a ser pago será apurado após a aplicação de retenções e penalidades, conforme os resultados dos serviços executados e os indicadores de desempenho.

4.2.20. Durante a execução dos serviços, deverão ser observadas as documentações e normas aplicáveis, incluindo as normas ISO, frameworks COBIT, TOGAF, ITIL 4, NIST, entre outras.

4.2.21. A CONTRATADA deverá manter a documentação dos serviços de TIC, dos sistemas, infraestrutura e ativos de TI, conforme exigido, incluindo rotinas, bases de conhecimento e relatórios técnicos.

4.2.22. A execução de tarefas, mesmo quando não especificadas nos requisitos de cada especialidade, deverá garantir a manutenção da operacionalidade dos ambientes computacionais, com documentação técnica e controle das atividades realizadas.

4.2.23. Todos os serviços deverão seguir as melhores práticas de mercado e as recomendações dos fabricantes de equipamentos e softwares em uso pela CONTRATANTE, sempre que não conflitarem com os padrões estabelecidos pela mesma.

4.2.24. O suporte técnico ao usuário abrange o atendimento de demandas relacionadas a soluções e recursos de TIC, por meio de supervisão e operação de atividades de orientação, investigação, definição e solução de incidentes e requisições, abrangendo todos os produtos disponíveis na infraestrutura do DETRAN/GO.

4.2.25. Cada atividade de atendimento deverá ser classificada conforme os níveis de suporte (1º, 2º e 3º níveis), envolvendo a execução de rotinas periódicas, orientação, esclarecimento de dúvidas e atendimento de solicitações de usuários.

4.2.26. A sustentação dos serviços de infraestrutura de TIC e Banco de Dados inclui a supervisão, análise e operação de recursos de hardware, software e serviços, garantindo a continuidade dos serviços informatizados prestados pelo DETRAN/GO.

4.2.27. A empresa contratada deverá executar os serviços de acordo com escopo detalhado na Tabela abaixo, as quais reunidos, serão a base do escopo do catálogo de serviços constantes no ANEXO I - Catálogo de Serviços.

4.2.28.A tabela abaixo mostra o Modelo de Contratação de Prestação de Serviços de TIC:

ITEM DO OBJETO	GRUPO DE SERVIÇO	ID SERVIÇO	SERVIÇO	NÍVEL DE ATENDIMENTO	ID EQUIPE	EQUIPES ESPECIALIZADAS	PERFIL PROFISSIONAL
1	Central de Serviços de TIC	I	Atendimento ao Usuário	Nível I	1	Atendimento usuário Nível I	Operador de Teleatendimento
				Nível II	2	Atendimento usuário Nível II	Técnico de Suporte Pleno; Técnico de Suporte Sênior.
		II	Monitoramento de Serviços de TIC (NOC)	Nível I	3	Serviços Técnicos de Monitoramento Operacional de Rede 24x7x365 (NOC)	Operador de Monitoramento
		III	Governança de Serviços de TIC	Nível III	4	Gerenciamento de Serviços de TIC	Gerente de Serviços de TIC; Analista de Sistemas da Informação Pleno - Especialidade Processos ITIL; Analista de Sistemas da Informação Sênior - Especialidade ITSM; Administrador de Sistemas Computacionais Pleno - Especialidade ITSM; Administrador de Sistemas Computacionais Sênior - Especialidade ITSM; Supervisor de Atendimento;

							Supervisor de Atendimento Supervisor de Serviços de TIC; Gerente de Projetos.
2	Equipe de Infraestrutura de TIC	IV	Operação de Infraestrutura de TIC e Serviços de Nuvem	Nível III	5	Sustentação e Suporte à Rede de Computadores	Administrador de Infraestrutura de Rede Pleno; Administrador de Infraestrutura de Rede Sênior.
					6	Sustentação e Suporte à Segurança da Informação	Administrador de Sistemas de Segurança da Informação Sênior
					7	Sustentação e Serviços Técnicos de cibersegurança	Administrador de Sistemas de Segurança da Informação Pleno - Especialidade Cibersegurança; Administrador de Sistemas de Segurança da Informação Sênior - Especialidade Cibersegurança.
					8	Sustentação e Suporte aos ambientes de Sistemas Operacionais, aplicações e serviços Linux	Administrador de Sistemas Computacionais Pleno - Especialidade Linux/Unix; Administrador de Sistemas Computacionais Sênior - Especialidade Linux/Unix;
					9	Sustentação e Suporte aos ambientes de Sistemas operacionais, aplicações e Serviços Windows	Administrador de Sistemas Computacionais Pleno - Especialidade Windows; Administrador de Sistemas Computacionais Sênior - Especialidade Windows.

					10	Sustentação e Suporte aos ambientes Nuvem Privada	Administrador de Sistemas Computacionais Pleno - Especialidade infraestrutura de Cloud; Administrador de Sistemas Computacionais Sênior - Especialidade infraestrutura de Cloud.
					11	Sustentação e Serviços Técnicos de Configuração de Ferramentas de Automação, Operação, Monitoramento de Infraestrutura de TIC	Administrador de Sistemas Computacionais Pleno – Especialista Monitoramento de Infraestrutura e Serviços; Administrador de Sistemas Computacionais Sênior – Especialista Monitoramento de Infraestrutura e Serviços;
					12	Sustentação e Suporte em soluções de mensageira, colaboração e produtividade	Administrador de Sistemas Computacionais Pleno - Especialidade mensageira, colaboração e produtividade; Administrador de Sistemas Computacionais Sênior - Especialidade mensageira, colaboração e produtividade.
					13	Operação e Gerenciamento de Facilities de Data Center	Técnico de Operação de Data Center
		V	Operação dos (SGBDs)Bancos de Dados	Nível III	14	Sustentação e Suporte Administração Banco de Dados	Administrador de Banco de Dados Pleno;

							Administrador de Banco de Dados Sênior
					15	Administração e Governança de Dados	Administrador de Dados Pleno; Administrador de Dados Sênior
		VI	Gestão Infraestrutura de TIC	Nível III	16	Gestão de Serviços de Infraestrutura de TIC	Gerente de Infraestrutura de TIC; Gerente de Projetos; Supervisor de Infraestrutura de TIC.

5.1. A presente contratação refere-se à prestação de serviços especializados para a **operação de infraestrutura** e **atendimento ao usuário** nas áreas de **Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)**, fundamentada nos seguintes aspectos:

5.2. O modelo adotado foi estruturado com base na terceirização de processos de negócios (BPO - Business Process Outsourcing ou Business Process as a Service), visando garantir a **continuidade operacional** e a **resiliência** das aplicações de software no parque tecnológico do Detran/GO.

5.3. A execução do serviço foi pensada sob a ótica do **Lean IT**, garantindo sua integração eficiente aos processos de TI e de negócios, promovendo entrega de valor de forma ágil em comparação aos modelos tradicionais de suporte.

5.4. O modelo de remuneração adotado, baseado em **pagamento fixo** atrelado a **Níveis Mínimos de Serviço (NMS)**, estabelece um valor fixo a ser pago por período de faturamento, desde que a contratada cumpra os requisitos e níveis de serviço definidos no contrato, comprovando a entrega do valor esperado pelo contratante.

5.5. Este modelo híbrido combina flexibilidade e responsabilização, permitindo que o provedor assuma o risco do serviço. A remuneração será ajustada no final de cada período de faturamento, conforme o cumprimento das obrigações contratuais e metas de serviço acordadas.

5.6. Cabe destacar que a **Parcela Mensal Máxima** reflete o faturamento máximo esperado, caso a contratada cumpra todas as obrigações e metas de SLA. Caso contrário, o valor poderá ser ajustado ou reduzido, não sendo um valor fixo e imutável. A contratada deverá atender às metas de SLA para fazer jus ao valor máximo estipulado.

5.7. O modelo proposto é adequado às características do serviço de **suporte de aplicações**, conforme as diretrizes estabelecidas na **Portaria SGD/MGI nº 6.680**, de 04 de Outubro de 2024.

5.8. IDENTIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES DE NEGÓCIO

Necessidade 1: Garantir a disponibilidade contínua dos serviços de infraestrutura de TIC da CONTRATANTE, assegurando seu restabelecimento rápido e eficiente por meio de um gerenciamento eficaz de incidentes e fornecimento de suporte técnico especializado e de alta qualidade aos usuários.

5.8.1. Necessidade 2: Aperfeiçoar as atividades da CONTRATANTE utilizando uma base histórica de incidentes e solicitações de usuários, com os devidos tratamentos e resoluções, visando à melhoria contínua e à redução de problemas recorrentes.

5.8.2. Necessidade 3: Disponibilizar informações, orientações e esclarecimentos sobre o uso dos recursos de TIC do Detran, respeitando os princípios de transparência e garantindo a segurança na disponibilização dessas informações.

5.8.3. Necessidade 4: Minimizar o tempo de restauração dos serviços, reduzindo ao máximo o impacto nos processos de negócios da CONTRATANTE.

5.8.4. Necessidade 5: Aumentar o grau de satisfação dos usuários dos serviços de infraestrutura de TIC da CONTRATANTE.

5.8.5. Necessidade 6: Manter os elementos essenciais de infraestrutura, informações e serviços de TIC que sustentam as atividades computacionais, a operação de sistemas, serviços de rede e outros produtos de apoio, incluindo a operação, suporte e manutenção dos sistemas operacionais, bem como o atendimento e suporte aos colaboradores do Detran.

5.8.6. Necessidade 7: Promover a melhoria contínua na prestação de serviços técnicos especializados, incluindo suporte e manutenção, implementação de novas tecnologias de TIC e garantia da sustentação das mesmas, atendendo às novas demandas internas e contribuindo para o aumento da produtividade e satisfação dos colaboradores, apoiando os objetivos estratégicos do Detran.

5.9. DIMENSIONAMENTO DAS NECESSIDADES

5.9.1. Relação entre demanda e necessidade

5.9.1.1. O dimensionamento das necessidades foi realizado na Fase de Planejamento da Contratação, com o objetivo de levantar, analisar e consolidar as informações essenciais para o planejamento e a definição do volume e tipo de serviços de TIC necessários, assim como os perfis profissionais (quantitativo e qualificação) requeridos para atender às necessidades da CONTRATANTE, com base nas análises realizadas e nas expectativas de atividades.

5.9.1.2. O dimensionamento do volume de serviços envolve a identificação do número de profissionais necessários por tipo de perfil, a ser utilizado como referência para a estimativa do preço de referência da contratação, visando estabelecer uma previsão precisa para o número adequado de profissionais para a execução das atividades e a prestação dos serviços.

5.9.1.3. Assim, a definição da volumetria dos serviços, associada aos perfis de trabalho suficientes e qualificados, foi consolidada com base nas informações levantadas, nas análises realizadas e nos níveis de serviço exigidos, garantindo que todos os fatores necessários para uma prestação eficiente dos serviços contratados sejam contemplados.

5.9.1.4. Diante disso, a CONTRATADA deve considerar os seguintes fatores para o dimensionamento do esforço e custos necessários para a prestação dos serviços descritos neste Termo de Referência:

5.9.1.4.1. Catálogo de Serviços, conforme ANEXO I - Catálogo de Serviços

5.9.1.4.2. Inventário do Ambiente Tecnológico e Serviços de TIC, conforme ANEXO VII - Inventário do Ambiente Tecnológico e Serviços de TIC

5.9.1.4.3. Volumetria de Chamados, conforme ANEXO VI - Volumetria de Chamados

5.9.1.4.4. Levantamento do Quantitativo de Profissionais, conforme ANEXO III - Quantitativo Mínimo por Perfis Técnico-Profissionais

5.9.1.4.5. Local e Horário de Prestação dos Serviços

5.9.1.4.6. Modelo de Execução dos Serviços

5.9.1.4.7. Experiência Profissional, conforme ANEXO IV - Qualificações Mínimas por Perfis Técnico-Profissionais

Tópico 6 - REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

6.1. O objeto da contratação deve seguir todos os requisitos e padrões regionais ou nacionalmente estabelecidos.

6.1. Exigência de qualificação ou experiência mínima dos profissionais que irão prestar os serviços técnicos especializados.

6.1.1 Considerando o Artigo 67, item III da Lei 14.133/2021, a empresa deverá apresentar, em conjunto com os documentos de habilitação, planilha contendo os menbros da equipe técnica mínima, nos perfís e quantitativos indicados na planilha de formação de custo, que realizará os serviços, bem como da qualificação de cada membro da equipe técnica que se responsabilizará pelos trabalhos.

Em atenção ao artigo 67, § 8º da Lei 14.133/2021, deverá a empresa juntar Declaração de que a empresa disporá, na data prevista para início da execução do contrato, de vínculo profissional com a equipe mínima indicada.

A falta da planilha e das comprovações, acarretará na desclassificação da empresa.

Ao longo do contrato, com a evolução do número de demandas de projeto simultâneas, a CONTRATADA deverá indicar tantos profissionais quanto forem necessários para suprir a necessidade do contrato. Todos esses profissionais devem atender aos requisitos constantes no Perfil Profissional (disponibilizado como anexo do termo de referência).

6.2.Qualificação técnica mínima exigida

6.2.1. Nos termos do Artigo 67, II, §5º da Lei 14.133/2021, a empresa deverá apresentar, no mínimo, 01 (um) atestado/declaração fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m) que tenha executado serviços similares ao objeto da licitação, em períodos sucessivos ou não, por um prazo mínimo, de 3 (três) anos, com modelo de execução compatível com o objeto desta Contratação, que é prestação de serviço com pagamento de parcelas fixas mensais, com serviços caracterizados como atividade contínua e/ou execução de processo contínuo, sendo que a CONTRATANTE realiza o pagamento por meio de valor fixo

mensal, com decréscimo no pagamento no caso de não atingimento dos Níveis Mínimos de Serviços Exigidos – NMSE, dos indicadores de desempenho e de qualidade definidos;

6.2.2. Deverão ser comprovadas o mínimo 50% (cinquenta por cento) das parcelas previstas no objeto deste Termo de Referência, conforme artigo 67, § 2º da Lei 14.133/2021.

6.2.3. Para fins de Diligência, será solicitado a **cópia do contrato que deu suporte à contratação, as respectivas Ordens de Serviços e Termos de Aceite.**

6.2.4. O Atestado deverá deverá conter, no mínimo:

1. Nome da empresa/órgão contratante;
2. Local em que foram prestados os serviços
3. Nome e assinatura do responsável
4. Endereço da licitante.

6.2.4. Para este item, será permitida a soma de atestados para comprovar o quantitativo mínimo das parcelas, entretanto, **cada atestado deverá comprovar a totalidade dos serviços exigidos do item 6.2.5**, para que seja avaliada a capacidade da licitante na execução de projetos com complexidade semelhante aos do DETRAN/GO.

6.2.5. Para fins da comprovação de que trata o item **6.2.Qualificação técnica mínima exigida - Atestado de Capacidade Técnica,**os atestados deverão dizer respeito a contratos executados, por pelo menos **3 anos**, com as seguintes características mínimas:

Serviços de Provimento de Central de Serviços (Help Desk ou Service Desk) com regime de atendimento remoto e presencial, para um único ambiente de TIC, contemplando no mínimo as seguintes quantidades:

Serviços de Provimento de Central de Serviços (Help Desk ou Service Desk) com regime de atendimento remoto e presencial, para um único ambiente de TIC, contemplando no mínimo as seguintes quantidades: Atendimento remoto e/ou presencial de no mínimo a 1.000 (um mil) usuários, referente a 50% dos usuários cadastrados no Active Directory corporativo e nos Sistemas Integrados do Detran-GO.

Serviços de atendimento, utilizando ferramentas de gestão e operação de Service Desk (ferramenta ITSM) com fundamentos ITIL 4 com pelo menos 5 (cinco) de 7 (sete) práticas implantadas:

a) Gerenciamento de Requisição de Serviço (Service Request Management);

b) Gerenciamento de Incidentes (Incident Management);

c) Habilitação de Mudança (Change Enablement);

d) Gerenciamento de Problemas (Problem Management);

e) Gerenciamento de Conhecimento (Knowledge Management);

f) Gerenciamento de Ativo de TI (IT Asset Management);

g) Gerenciamento do Nível de Serviço (Service Level Management).

Serviços de Provimento de Central de Serviços (Help Desk ou Service Desk) com regime de atendimento remoto e presencial, para um único ambiente de TIC, contemplando no mínimo as seguintes quantidades: Atendimento remoto e/ou presencial de no mínimo a 1.000 (um mil) usuários, referente a 50% dos usuários cadastrados no Active Directory corporativo e nos Sistemas Integrados do Detran-GO;

Serviços de monitoramento e provimento de NOC (Network Operation Center, ou serviços de monitoramento de redes), com operação das ferramentas em regime de 24x7 (24 horas do dia, em todos os 7 dias da semana), utilizando soluções de monitoramento de infraestrutura de serviços de TI e soluções de performance de aplicações;

Serviço de administração, configuração e manutenção de solução de AntiSpam e EDR em um mesmo contrato, para no mínimo, 2.000 (dois mil) usuários, o que representa 100% da quantidade usuários de e-mail registrados na solução da CONTRATANTE.

Serviços de instalação, configuração, administração, sustentação, monitoramento e operação de soluções de Segurança de Perímetro, em alta disponibilidade, com no mínimo as funcionalidades de IDS/IPS e Filtro de Conteúdo Web e solução de proxy e em um mesmo contrato, para no mínimo, 16.000 (dezesseis mil) usuários, o que representa 50% da quantidade usuários registrados no Active Directory corporativo e nos Sistemas Integrados da CONTRATANTE;

Serviços de instalação, configuração, gerenciamento e sustentação de serviços de infraestrutura Microsoft, incluindo os serviços Active Directory, DHCP e DNS;

Serviços de administração, configuração e manutenção de Servidores de Aplicação (BIND, JBoss/WildFly, Apache, TomCat, Nginx, Wso2, phyton, nifi, etc.) baseados no Sistema Operacional Linux, em ambiente de, no mínimo, 130 (cento e trinta) servidores, o que representa 100% da quantidade de servidores de Aplicação com Sistema Operacional Linux da CONTRATANTE;

Serviço de administração, configuração e manutenção em SGBD (Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados) Oracle 19c (ou superior), MySQL, Postgres, MariaDB e Microsoft SQL Server 2012 (ou superior), com a aplicação de mecanismos de alta disponibilidade e de tolerância a falhas para, pelo menos, os SGBDs Oracle e Postgres;

Serviço de criação e manutenção de políticas de backup e restore de segurança, bem como a instalação, configuração, administração, sustentação, monitoramento e operação de solução de backup, com no mínimo 350 (trezentos e cinquenta) TeraBytes, o que representa 100% da volumetria de repositório de armazenamento de backup da CONTRATANTE;

Serviços em ambiente de TIC com a utilização de containers e orquestradores de containers (docker, kubernetes, openshift ou equivalentes) com a finalidade de integração entre as equipes de desenvolvimento de softwares, operações de apoio envolvidas, além da adoção de processos automatizados para gestão de aplicações com base em rotinas de entrega contínua;

Experiência na execução de serviços de gerenciamento e orquestração de servidores virtualizados utilizando as ferramentas VMware VCenter e Vsphere, com no mínimo, 240 (duzentas e quarenta) máquinas virtuais, o que representa 100% do quantitativo de máquinas virtuais no Data Center da CONTRATANTE;

Experiência na execução de serviços de Administração, configuração e sustentação a redes em ambiente computacional constituído de switches core e/ou spine/ leaf em alta disponibilidade, com no mínimo 40 Gbps de uplinks;

Experiência na execução de serviços de Administração, configuração e sustentação de solução de entrega de aplicações (ADC), configurado em cluster de alta disponibilidade;

Experiência na execução de serviços administração de solução de segurança em alta disponibilidade, com atividades de administração, configuração e sustentação de: filtro de conteúdo Web; Sistema de Prevenção a Intrusão - IPS; acesso remoto e VPN do tipo IPSec/SSL; sistema de Balanceamento de Carga; firewall do tipo statefull baseado em hardware;

Experiência na Administração, configuração e sustentação de serviços baseados em Nuvem (Infrastructure as a Service - IaaS, Platform as a Service – PaaS ou Software as a Service - SaaS);

Experiência na Administração, configuração e sustentação de Storage, em ambiente computacional composta por solução de armazenamento corporativa (storage) com capacidade total mínima de armazenamento de 320 (trezentos e vinte) TB, o que representa 100% da volumetria total da CONTRATANTE;

Experiência na execução de monitoramento de serviços de rede usando a ferramenta Zabbix, com mínimo 25.000 (vinte e cinco mil) componentes monitorados, o que representa 50% do quantitativo da CONTRATANTE;

Serviços de suporte na área de infraestrutura com “acordo de nível de serviço” ou “nível mínimo de serviço”, garantindo nível de disponibilidade mensal de sistemas críticos não inferiores a 99%;

Serviços técnicos de gerenciamento de projetos de pelo menos 1.200 (mil e duzentas) horas (ou métrica equivalente para trabalhos projetizados), utilizando metodologia de gerenciamento de projetos conforme o PMBOK 6 ou superior ou equivalente, o que representa 30% de horas previstas com base no quantitativo de perfil profissional de Gerente de Projeto definido para nesta contratação;

Experiência na execução de serviços administração de solução de gerenciamento de tráfego e segurança de aplicações, com atividades de administração, configuração e sustentação de: políticas de balanceamento de carga e segurança, monitoramento de tráfego e o desempenho das aplicações, políticas de segurança, como firewalls de aplicação web (WAF) e proteção contra DdoS;

Experiência na execução de serviços de Administração, configuração e sustentação de solução de orquestração de API’s (WSO2, etc), configuração e sustentação de: Integração e APIs, aplicação de padrões Enterprise Integration Patterns (EIP), construção e governança de APIs REST/SOAP documentadas em OpenAPI, implementação de OAuth 2.0, OIDC/JWT, SAML 2.0, gestão de certificados e configuração de políticas de rate-limit e throttling para APIs;

Experiência na execução de serviços de Administração, configuração e sustentação de solução de DevOps: containerização via Docker, orquestração em Kubernetes/Helm e automação de pipelines CI/CD (GitLab CI) e linguagem de scripts como Python ou Node.

6.2.6. Não havendo a comprovação cumulativa dos requisitos de habilitação, o Licitante será inabilitado.

6.2.7. Não serão considerados compatíveis com o objeto licitado, serviços de:

a. helpdesk, service desk, contact center ou outras formas de suporte de infraestrutura, microinformática;
b. mero fornecimento de mão de obra (bodyshop ou posto de trabalho);
c. suporte técnico no formato de outsourcing;

d. suporte a infraestrutura de TI, seja em rede, segurança, servidores de aplicação e administração de banco de dados;
e. administração de sistemas, operações ou infraestrutura.

6.2.8. Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante, desde que observado o disposto no item **6.2.4 do Termo de Referência.**

6.2.9. Os atestados de capacidade técnica deverão ser apresentados em nome da empresa, sendo o mesmo CNPJ da empresa licitante, podendo ser realizada à apresentação de CNPJ diferente, em caso de matriz ou da filial do fornecedor.

6.2.10. O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, endereço atual da Contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.

6.2.11. Em caso de apresentação por licitante de atestado de desempenho anterior emitido em favor de consórcio do qual tenha feito parte, se o atestado ou o contrato de constituição do consórcio não identificar a atividade desempenhada por cada consorciado individualmente, serão adotados os seguintes critérios na avaliação de sua qualificação técnica:

I - caso o atestado tenha sido emitido em favor de consórcio homogêneo, as experiências atestadas deverão ser reconhecidas para cada empresa consorciada na proporção quantitativa de sua participação no consórcio, salvo nas licitações para contratação de serviços técnicos especializados de natureza predominantemente intelectual, em que todas as experiências atestadas deverão ser reconhecidas para cada uma das empresas consorciadas;

II - caso o atestado tenha sido emitido em favor de consórcio heterogêneo, as experiências atestadas deverão ser reconhecidas para cada consorciado de acordo com os respectivos campos de atuação, inclusive nas licitações para contratação de serviços técnicos especializados de natureza predominantemente intelectual.

6.2.11.1 Na hipótese do item **6.2.11**. para fins de comprovação do percentual de participação do consorciado, caso este não conste expressamente do atestado ou da certidão, deverá ser juntada ao atestado ou à certidão cópia do instrumento de constituição do consórcio.

6.2.12. Serão considerados como pertencentes ao mesmo grupo empresarial da licitante as empresas por ela controladas ou suas controladoras, ou que exista pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente do atestado e da licitante.

6.2.13. Os atestados e documentos apresentados poderão ser diligenciados pela Contratante, com a finalidade de verificar a veracidade das informações constantes nos mesmos. Nesse procedimento poderão ser exigidos todos os insumos (ajustes, ordens de serviço, ordens de pagamento, notas fiscais, termos de aceite, planilhas, relatórios, gráficos, documentação de sistemas e ambiente operacional, sistemas informatizados, base de dados, controle de versão e outros) que comprovem a veracidade do conteúdo dos atestados. Caso seja constatada divergência entre as informações atestadas e os serviços efetivamente realizados, o atestado será desconsiderado. Caso fique caracterizada atitude inidônea da licitante, essa será desclassificada deste certame e estará sujeita às penalidades previstas em lei.

6.2.14. Apresentar certidão que ateste a posse, pela empresa, das seguintes certificações:

1. SO 20000: Focada na gestão de serviços de TI, esta certificação estabelece um padrão para a implementação de um sistema de gestão de serviços (SMS). Ela ajuda as organizações a gerenciar e entregar serviços de TI de alta qualidade, melhorando a satisfação do cliente e a eficiência operacional.
2. HDI SCC (Support Center Certification): Esta certificação é específica para centros de suporte e atendimento. Ela avalia a eficiência, qualidade e maturidade dos processos de suporte, garantindo que os centros de suporte sigam as melhores práticas internacionais e ofereçam um serviço de alta qualidade.

6.2.15. Durante a fase de diligência, será requerida a apresentação dos certificados/certificações para verificação de sua autenticidade.

6.3. Proposta de Preços

6.3.1. A Proposta deverá ser redigida em Língua Portuguesa (pt-BR), exceto para expressões técnicas de uso comum, sem emendas, rasuras ou entrelinhas, devidamente datada,em PDF, sendo clara e precisa, sem alternativas de preços ou condições que possam gerar múltiplos resultados no julgamento. Todos os preços deverão ser expressos em Reais (R$), com declaração expressa de que os serviços ofertados atendem aos requisitos técnicos especificados neste Termo de Referência.

6.3.2. A LICITANTE deverá, ao submeter sua proposta, declarar que possui a capacidade técnica necessária para executar o objeto da licitação, atendendo aos critérios de qualidade e aos níveis de serviço exigidos, além de cumprir os requisitos especificados para a contratação.

6.3.3. Nos preços cotados, deverão estar incluídas todas as despesas direta e indiretamente relacionadas à execução dos serviços, como transporte, seguros, salários, encargos sociais, fiscais, taxas comerciais, impostos, contribuições, tarifas públicas, entre outros custos aplicáveis, necessários ao integral cumprimento do objeto contratado. Além disso, devem ser considerados todos os

custos marginais relacionados aos profissionais alocados na prestação dos serviços, em conformidade com os acordos, dissídios, convenções coletivas de trabalho ou equivalentes que regulam a composição salarial vigente na data da proposta.

6.3.4. Além dos documentos que comprovem os requisitos exigidos, a LICITANTE deverá indicar as ferramentas que pretende utilizar para atender ao contrato, apresentando manuais, guias de instalação e outros documentos que esclareçam quaisquer dúvidas quanto ao atendimento dos requisitos técnicos.

6.3.5. Não serão aceitos documentos em formatos divergentes ao edital, sendo permitido apenas documento no formato PDF.

Exequibilidade da Proposta

6.3.5.1. A LICITANTE deverá apresentar uma planilha conforme o modelo disponível no "ANEXO IX - Planilha de Formação de Custos".

6.3.5.2. Não é necessário detalhar todos os custos, porém é obrigatória a inclusão do fator "k" utilizado.

6.3.5.3. Na planilha mencionada, deverá ser demonstrado o custo com pessoal para cada um dos perfis profissionais listados no "**ANEXO III - Quantitativo Mínimo por Perfis Técnico-Profissionais**", para avaliação de exequibilidade.

6.3.5.4. A LICITANTE deverá assegurar em sua proposta que o custo estimado para o quantitativo mínimo de colaboradores nas equipes especializadas, conforme a tabela do "**ANEXO III - Quantitativo Mínimo por Perfis Técnico-Profissionais"**, esteja de acordo com a respectiva remuneração mínima prevista no "**ANEXO V - Perfis com a Respectiva Remuneração**", para fins de avaliação de exequibilidade. Esta tabela será usada exclusivamente para a análise de exequibilidade e não vincula a remuneração dos empregados da CONTRATADA durante a execução contratual.

6.3.5.5. O quantitativo mínimo de pessoal, conforme o **"ANEXO III - Quantitativo Mínimo por Perfis Técnico-Profissionais**", reflete o número considerado mínimo para a prestação dos serviços, conforme determinado pela CONTRATANTE neste Termo de Referência.

6.3.5.6. Caso a LICITANTE deseje pagar valores inferiores aos estabelecidos na tabela de referência, deverá demonstrar a exequibilidade da proposta, comprovando que contratou recentemente ou possui condições de contratar, pelos valores propostos, profissionais com qualificação igual ou superior à exigida neste Termo de Referência. a) Para comprovação, caso a LICITANTE se enquadre na situação descrita, deverá apresentar cópias de carteira de trabalho (CTPS), contratos de trabalho ou instrumentos similares de profissionais que já prestam serviços equivalentes à LICITANTE, mediante remuneração igual ou inferior, ou declarações de profissionais que se comprometam a prestar os serviços descritos neste Termo de Referência, mediante a remuneração proposta.

6.3.5.7. Quando exigida a comprovação de exequibilidade, a LICITANTE deverá, na demonstração de custos, além dos elementos anteriores:

I. Identificar o salário estimado para cada perfil previsto na tabela, com base na qualificação e experiência exigidas para cada equipe especializada;

II. Demonstrar, por meio de acordo sindical ou outro meio documental válido, que o salário proposto está dentro da faixa salarial do mercado para profissionais com a qualificação exigida;

III. Demonstrar que considerou todos os encargos sociais e trabalhistas aplicáveis à prestação dos serviços;

IV. Demonstrar que considerou os benefícios decorrentes de Convenção Coletiva de Trabalho da categoria.

6.3.5.8. Todos os documentos apresentados estarão sujeitos à diligência da CONTRATANTE para confirmação das informações prestadas.

6.3.5.9. O "ANEXO IX - Planilha de Formação de Custos" será utilizado exclusivamente como referência para análise de exequibilidade.

6.3.5.10. Caso a LICITANTE apresente uma proposta sem demonstração clara de exequibilidade, haverá presunção relativa de inexequibilidade.

6.3.5.11. Caso a presunção de inexequibilidade seja configurada, será concedida à LICITANTE a oportunidade de demonstrar de forma clara e objetiva a exequibilidade do preço apresentado, conforme os critérios deste Termo de Referência.

6.3.5.12. Se não for comprovada a exequibilidade e se os preços ofertados forem insuficientes para cobrir os custos da contratação, a proposta será desclassificada.

6.3.5.13. As informações elencadas na Planilha de Formação de Custos serão avaliados conforme o disposto na **Portaria SGD/MGI nº 6.680**, **de 04 de Outubro de 2024.**

VISTORIA

6.4. Para o correto dimensionamento e elaboração de sua Proposta, a LICITANTE poderá realizar vistoria nas instalações do local de execução dos serviços, acompanhada por servidor designado para esse fim.

6.5. A vistoria técnica deverá ser realizada por representante legal da LICITANTE, o qual deverá portar original ou cópia autenticada do contrato social da empresa, procuração autenticada em cartório para representar a LICITANTE, e documento de identificação pessoal original com foto, a serem apresentados aos servidores da CONTRATANTE.

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

6.7. Efetuada a vistoria será lavrado, por representante da equipe técnica da CONTRATANTE, designado para tanto, o respectivo Termo de Vistoria, conforme modelo ANEXO ao Edital, o qual deverá ser preenchido e assinado pelo interessado em participar da licitação, anexando, oportunamente, à sua habilitação

6.8. Caso a LICITANTE renuncie à vistoria técnica aos locais dos serviços, deverá entregar a Declaração de Renúncia à Vistoria, conforme modelo ANEXO ao Edital o qual deverá ser preenchido e assinado pelo interessado em participar da licitação, anexando, oportunamente, à sua habilitação.

6.9. O prazo para vistoria 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.

6.10.A vistoria deverá ser agendada junto à CONTRATANTE por meio do endereço eletrônico: licitacaogti@detran.go.gov.br.

6.11. . Serão aceitas as solicitações de agendamento de vistoria encaminhadas até **3 (três) dias úteis da data prevista para a realização do pregão**. As visitas serão agendadas para dias úteis das 9h às 11h e das 15h às 17h.

Garantia da contratação

6.12. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os incisos I, II, III e IV do §1º, do art. 96, da Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021, no percentual de 5%.

6.13. Em caso de opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária deverá apresentá-lo no prazo de, no mínimo, 1 (um) mês, contado da data de homologação da licitação e anterior à assinatura do contrato.

6.14. A garantia, nas modalidades caução, fiança bancária e título de capitalização, deverá ser prestada em até 10 (dez) dias úteis após a assinatura do contrato.

6.15. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser readequada ou renovada nas mesmas condições.

6.15.1 Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a CONTRATADA obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos após ser notificada.

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

6.15.3 A garantia prestada pela CONTRATADA será liberada ou restituída após a execução do contrato e, quando em dinheiro, atualizada monetariamente, nos termos da legislação vigente.

Tópico 6 - REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

6.16. Requisitos de Negócio

6.16.1 Deverá ser fornecido serviço de suporte técnico, tanto remoto quanto presencial, aos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), com uma solução de atendimento multicanal que inclua o registro de demandas e a administração da base de conhecimento, utilizando a ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC implementada no DETRAN.

6.16.2. O atendimento multicanal deverá cobrir, no mínimo, as seguintes opções:

6.16.2.1. Portal de autoatendimento para serviços;

6.16.2.2. Central de atendimento telefônico com URA e número local para recepção de chamadas;

6.16.2.3. ChatBot integrado a aplicativo de mensagem instantânea (WhatsApp), conectado à solução de gerenciamento de serviços de TIC, que possibilite a identificação do cliente e a criação, consulta e acompanhamento de chamados;

6.16.2.4. Atendimento via e-mail, com conversão automática em chamados.

6.16.3. A contratação incluirá a prestação de serviços técnicos de suporte em três níveis (Nível I, Nível II e Nível III), com foco no suporte aos usuários e na sustentação da infraestrutura de TIC, sendo remunerada mensalmente de acordo com o cumprimento das metas estabelecidas.

6.16.4. A Central de Serviços atuará como ponto central de contato com os usuários, registrando chamados por meio computacional ou telefônico, abrangendo todas as unidades da CONTRATANTE, conforme critérios definidos, e organizada em três níveis de atendimento.

6.16.5. Deverá ser fornecido serviço de governança de TIC, com foco na identificação de causas raízes de problemas, a partir de alertas automatizados e requisições de serviço tratadas em outros níveis, para minimizar o impacto causado por indisponibilidade ou degradação de desempenho, tanto de forma proativa quanto reativa.

6.16.6. Deverá ser oferecido suporte técnico especializado para os serviços de infraestrutura de TIC, incluindo instalação e manutenção de rede lógica e elétrica, Banco de Dados, Gestão de Serviços de TIC, ativos de processamento de dados e ativos de redes de comunicação, atendendo aos critérios de segurança e evolução tecnológica do parque computacional.

6.16.7. Será necessário fornecer suporte técnico remoto e presencial prioritário para os usuários de sistemas críticos ou sensíveis, conforme as classificações de urgência e impacto.

6.16.8. Deverá ser assegurado o cumprimento dos níveis mínimos de serviço, com o objetivo de aumentar a disponibilidade dos sistemas e serviços.

6.16.9. Deverá haver colaboração técnica e operacional na elaboração de normas, procedimentos, projetos e contratações na área de TIC.

6.16.10. A CONTRATADA deverá contribuir para a prospecção e implementação de novas tecnologias.

6.16.11. Deverá apoiar a melhoria, implementação e institucionalização de processos de TI, com base nas melhores práticas de mercado, visando a obtenção de um maior grau de qualidade dos serviços e alinhamento com as conformidades legais.

6.1.12. Deverá colaborar na definição, implementação e institucionalização de padrões e políticas de governança de TI, promovendo a inovação organizacional, criação de normas e diretrizes, e direcionando esforços para a melhoria dos padrões de TI.

6.16.13. A CONTRATADA deverá apoiar na elaboração, formalização e implantação de procedimentos, colaborando na definição de estratégias para o cumprimento das metas estabelecidas em cada processo, com foco nos objetivos estratégicos de TI.

6.16.14. Deverá apoiar a criação e implementação de procedimentos e formalização de processos que permitam que a TI monitore a eficiência e a eficácia dos serviços prestados.

6.16.15. A CONTRATADA será responsável por elaborar planos e projetos de mudanças e ações relacionados ao restabelecimento dos serviços de TIC que impactem ou possam impactar configurações, qualidade, desempenho e disponibilidade dos serviços entregues aos usuários.

6.16.16. Deverá elaborar políticas, normas, monitoramento de indicadores e documentação de acordo com o ITIL 4.

6.16.17. A CONTRATADA deverá gerenciar a implantação, atualização e configuração dos sistemas e serviços entregues, conforme os níveis de controle e detalhamento de dados estabelecidos, para os ambientes de homologação e produção.

6.16.18. Deverá elaborar informações e documentação sobre o escopo, objetivos, políticas, procedimentos, localização física, responsáveis técnicos/administrativos, características e atributos de cada componente de serviço disponibilizado aos usuários.

6.16.19. A CONTRATADA será responsável pela gestão do catálogo de serviços de TIC, incluindo a adição ou remoção de itens, e a modificação de sua associação com níveis de serviço específicos.

6.16.20. Deverá realizar a manutenção, consolidação, parametrização e configuração da ferramenta ITSM no ambiente de TIC do DETRAN.

6.16.21. A CONTRATADA deverá realizar e apresentar, de forma proativa, avaliações de resultados, análises de tendências e prospecção de oportunidades para a melhoria contínua do ambiente (pessoas, processos e tecnologias).

6.16.22. Deverá monitorar e repassar informações sobre as condições operacionais do ambiente para os gestores de TIC da CONTRATANTE.

6.16.23. Deverá propor, revisar e atualizar processos e procedimentos operacionais.

6.16.24. A CONTRATADA deverá definir e atualizar scripts de atendimento remoto e presencial ao usuário, de forma a garantir um atendimento rápido, satisfatório e padronizado, promovendo a melhoria contínua da experiência dos usuários.

6.16.25. A CONTRATADA será responsável por manter atualizada e disponível a documentação da base de conhecimento para a CONTRATANTE.

6.16.26. Deverá estruturar e manter a base de conhecimento atualizada, abrangendo as principais dúvidas e soluções para incidentes, com respostas e procedimentos padronizados, acessível para todos os usuários e equipes de atendimento.

6.16.27. A base de conhecimento deverá ser atualizada continuamente, com orientações e padronizações nos procedimentos de fornecimento de informações aos usuários, em colaboração com a equipe de governança e os líderes técnicos.

6.16.28. A CONTRATADA será responsável pela gestão da qualidade e pela melhoria contínua dos serviços.

6.16.29. Deverá garantir que o processo esteja institucionalizado na organização, em conjunto com o responsável pelo processo.

6.16.30. A CONTRATADA deverá elaborar e apresentar planos de melhoria contínua dos serviços.

6.16.31. A CONTRATADA deverá propor, elaborar, implantar, manter e atualizar fluxos e processos na ferramenta de gestão de serviços de TIC de forma contínua.

6.16.32. Os serviços prestados deverão estar alinhados às melhores práticas de mercado e de governo.

6.16.33. Deverá implementar processos eficientes baseados nas práticas do ITIL 4, conforme detalhado abaixo:

a) Monitoramento e Gerenciamento de Eventos (Monitoring and Event Management);

b) Gerenciamento de Requisições de Serviço (Service Request Management);

c) Gerenciamento de Incidentes (Incident Management);

d) Habilitação de Mudanças (Change Enablement);

e) Gerenciamento de Problemas (Problem Management);

f) Gerenciamento de Conhecimento (Knowledge Management);

g) Gerenciamento de Ativos de TI (IT Asset Management);

h) Gerenciamento de Capacidade e Desempenho (Capacity and Performance Management);

i) Gerenciamento de Continuidade (IT Service Continuity Management);

j) Gerenciamento de Disponibilidade (Availability Management);

k) Gerenciamento do Nível de Serviço (Service Level Management);

l) Gerenciamento do Catálogo de Serviços (Service Catalog Management);

m) Gerenciamento do Portfólio de Serviço (Service Portfolio Management).

6.16.34. A lista no item 6.16.33 não é exaustiva e poderá ser alterada ao longo do tempo, com a possibilidade de adicionar, alterar ou remover práticas, mediante validação e aprovação pelos responsáveis pela gestão dos serviços da CONTRATANTE.

6.16.35. Sob a orientação e supervisão da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá implantar e manter páginas web com indicadores, gráficos e dashboards contendo dados relativos ao monitoramento dos níveis mínimos de serviço e outros indicadores-chave de desempenho (KPIs), conforme estabelecido neste Termo de Referência.

6.16.36. A CONTRATADA deverá apoiar na manutenção e melhoria contínua dos mecanismos de segurança da informação e de performance em todos os aspectos do serviço contratado.

6.16.37. Deverá fornecer os recursos necessários para o desenvolvimento adequado das atividades de TIC da CONTRATANTE.

6.16.38. A CONTRATADA deverá redirecionar os chamados pertinentes a outros grupos solucionadores, conforme a definição operacional de serviços pré-estabelecida, analisando as regras de negócio e propondo automatização de processos, por meio de

parametrizações dos sistemas.

6.16.39. A CONTRATADA deverá seguir todos os requisitos e padrões regionais ou nacionais estabelecidos.

6.17. Requisitos Legais

6.17.1. A CONTRATADA deverá cumprir integralmente os requisitos legais previstos no contrato, assim como os requisitos técnicos estabelecidos no Termo de Referência e seus Anexos.
6.17.2. Durante a vigência do contrato, a CONTRATADA se compromete a manter as condições e os critérios técnicos de habilitação conforme as disposições legais aplicáveis.
6.17.3. A CONTRATADA será responsável pelo cumprimento de todos os encargos e obrigações sociais previstos na legislação trabalhista e social vigente, comprometendo-se a quitá-los no prazo legal, uma vez que seus profissionais e prepostos não terão vínculo empregatício com a CONTRATANTE.

6.18. Requisitos Tecnológicos (Funcionais e Técnicos)

6.18.1. Visão Geral dos Níveis de Atendimento:
6.18.1.1 O Nível I – Central de Serviços será responsável por atender a requisições de serviços, incidentes e esclarecer problemas e dúvidas simples, devendo também gerenciar todo o ciclo de vida dos chamados, incluindo a abertura e o acompanhamento de ordens de serviço para fornecedores externos, tanto para equipamentos quanto serviços (seja em garantia ou não) nas dependências da CONTRATANTE, garantindo que os usuários sejam mantidos informados sobre o progresso do atendimento até a sua conclusão.
6.18.1.2. O Nível II, realizará atendimentos remotamente via rede interna do DETRAN/GO, é também atendimentos presenciais.

6.18.1.3. O Nível III será responsável pela gestão e administração dos serviços de infraestrutura de TIC, incluindo a Gestão de Serviços de TIC e o Banco de Dados, assegurando que as operações ocorram dentro dos níveis de serviço acordados, além de apoiar, quando necessário, na resolução de chamados atendidos pelo Nível II.
6.18.1.4. Caso sejam identificados problemas em hardwares, softwares ou serviços da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá abrir chamados com os fornecedores relevantes, monitorando a resolução dos problemas e mantendo a CONTRATANTE informada sobre as ações tomadas.
6.18.1.5. A CONTRATADA será responsável pela abertura e acompanhamento de chamados relacionados aos links de dados instalados nas dependências da CONTRATANTE e em suas unidades remotas.

6.18.1.6. O Suporte de 1º Nível deverá ser capaz de atender chamados provenientes de diversos canais de entrada, como telefone, e-mail e ferramentas de ITSM e gestão de demandas.
6.18.1.7. O Suporte de 1º Nível (Service Desk) será o responsável por registrar, direcionar e acompanhar todas as requisições de serviços de TIC, conforme os critérios definidos pela CONTRATANTE, mesmo que o serviço não esteja diretamente relacionado ao objeto deste contrato.
6.18.1.8. O Suporte de 1º Nível, como ponto único de contato, deverá encaminhar os chamados para os demais níveis de suporte, conforme as competências e capacidades técnicas de cada nível de atendimento, conforme a tabela a seguir:

Nível de Suporte	Grupo de Atendimento	Condição para Escalação de chamados
1º Nível	Suporte Remoto e Local	Primeiro atendimento ao usuário ou retorno de atendimentos que não puderam ser resolvidos com um único contato.
2º Nível	Suporte Remoto e Local	Atendimento de chamados que não possam ser realizados pela equipe de 1º nível ou que precisem de presença física de um técnico de suporte.
3º Nível	Analista especializado de infraestrutura de Tecnologia da Informação.	Atendimento de chamados que não possam ser realizados pela equipe de atendimento remoto ou presencial, de 1º ou 2° níveis, por demandarem conhecimentos técnicos avançados ou específicos ao ambiente indisponível.

6.19. Demais Condições para a Prestação dos Serviços

6.19.1 Os serviços objeto desta contratação deverão ser prestados de forma contínua, observando os critérios de qualidade e os níveis mínimos de serviço exigidos, conforme definido neste Termo de Referência e seus Anexos. Entende-se por serviços contínuos aqueles cuja interrupção comprometeria a continuidade das atividades da Administração e que exigem uma contratação por período superior a um exercício financeiro, com a prestação de serviços de forma ininterrupta.

6.19.2. A CONTRATADA poderá sugerir alterações nas metodologias, técnicas e ferramentas utilizadas. As sugestões serão analisadas pela CONTRATANTE e, se aprovadas, poderão ser incorporadas ao acervo técnico, sem gerar custos adicionais para a CONTRATANTE.

6.19.3. A CONTRATADA deverá dimensionar adequadamente o número de profissionais necessários para a execução dos serviços, garantindo que as demandas sejam atendidas dentro dos níveis mínimos de serviço estabelecidos. O número mínimo de profissionais por perfil técnico-profissional está definido no “ANEXO Quantitativo Mínimo por Perfis Técnico-Profissionais” da CONTRATANTE.

6.19.3.1. O "ANEXO III - Quantitativo Mínimo por Perfis Técnico-Profissionais" contém uma tabela com o número mínimo de colaboradores por equipe especializada, enquanto o “ANEXO V - Perfis e Respectiva Remuneração” especifica a remuneração mínima para cada perfil. Essa tabela é usada para avaliar a viabilidade da proposta comercial, fornecendo uma estimativa mínima de profissionais e perfis necessários em cada equipe, de modo a garantir que os serviços de TIC sejam prestados com a qualidade exigida pela CONTRATANTE.

6.19.4. As qualificações dos profissionais envolvidos, incluindo certificações, formação e experiência, estão diretamente relacionadas à qualidade dos serviços de TIC requeridos pela CONTRATANTE. A necessidade de habilidades em plataformas tecnológicas específicas leva em consideração a complexidade do ambiente computacional da CONTRATANTE, a criticidade de seus equipamentos e serviços, e a essencialidade de suas operações públicas. Portanto, as qualificações exigidas são as mínimas necessárias para atender aos padrões de qualidade estabelecidos.

6.19.5. Os serviços de TIC deverão ser prestados com qualidade, controle rigoroso e melhorias contínuas, por meio da adoção das melhores práticas de Gerenciamento de Serviços de TIC, baseadas em processos e padrões internacionalmente aceitos, como os definidos no ITIL 4.

6.19.6. As soluções técnicas implementadas na execução dos serviços deverão ser registradas e analisadas pela CONTRATADA na base de conhecimento da solução ITSM, com o objetivo de aumentar a eficiência nos atendimentos futuros. Isso inclui a atualização constante de informações sobre incidentes e respostas, sempre que possível, com explicações detalhadas dos procedimentos, capturas de tela e notas informativas.

6.19.7. Sempre que for necessário acionar fornecedores da CONTRATANTE (para equipamentos em garantia ou sob contrato de assistência técnica), os profissionais da CONTRATADA deverão abrir chamados junto aos fornecedores ou garantidores, registrando todas as informações na solução ITSM para acompanhamento do progresso, encerramento e cumprimento dos SLAs (Acordos de Nível de Serviço). A CONTRATADA deverá monitorar o tratamento dos chamados até sua conclusão e notificar a gestão do DETRAN caso os atendimentos não ocorram conforme os parâmetros estabelecidos.

6.19.8. Todas as modificações realizadas nos Itens de Configuração (ICs) durante a execução dos serviços de suporte, operação de infraestrutura e implementação de novos serviços deverão ser registradas no CMDB, mantendo o banco de dados atualizado com a situação mais recente de cada IC e seus relacionamentos.

6.19.9. A CONTRATADA deverá realizar, quando solicitado, análise e avaliação de riscos, implementar os controles adequados para mitigação dos riscos, além de elaborar, atualizar e testar os Planos de Recuperação de Desastres ou Planos de Validação de Testes, sempre relacionados aos ativos que sustentam os serviços de TIC.

6.19.10. A CONTRATADA poderá realizar os serviços de operação de infraestrutura de forma remota, por meio de acesso seguro, em qualquer horário de atendimento, desde que o método de acesso seja previamente autorizado pelo DETRAN e atenda a requisitos específicos de segurança e auditoria.

6.19.11. Devido às características das atividades do DETRAN, poderá ser necessário realizar serviços técnicos fora do horário comercial. A CONTRATADA deve prever, no orçamento do preço fixo mensal estimado, a execução de manutenções preventivas, corretivas e plantões, que podem ser distribuídos entre os três níveis de atendimento sem custos adicionais para o órgão. Exemplos de atividades excepcionais incluem o acompanhamento de fornecedores e a execução de atividades dos Planos de Crise e Continuidade de Negócio. Essas atividades deverão ser solicitadas e aprovadas pela equipe de fiscalização do contrato.

6.19.12. Toda a operação da Central de Serviços e da Infraestrutura deverá ser supervisionada por um profissional com perfil de Gerente Técnico, que será responsável por garantir que os chamados registrados pelos usuários de TIC sejam atendidos de acordo com os níveis de serviço acordados.

6.19.13. A CONTRATADA deverá acompanhar as evoluções tecnológicas da CONTRATANTE, realizando as adaptações necessárias, como migrações de dados e substituição de sistemas, ferramentas, bases de dados ou outros recursos adotados pela CONTRATANTE.

6.19.14. As solicitações da CONTRATANTE serão sempre fundamentadas nas necessidades que surgirem e estarão relacionadas às atividades específicas de cada área, acompanhando as evoluções tecnológicas e garantindo a adaptação às novas ferramentas adotadas pela CONTRATANTE.

6.20. Critérios de Supervisão das Atividades Técnicas e Definição do Preposto e do Gerente Técnico

6.20.1. A CONTRATADA deverá alocar profissionais nos perfis de Supervisores, conforme o quantitativo mínimo estabelecido no “ANEXO III – Quantitativo Mínimo por Perfis Técnico-Profissionais”, para exercerem funções de supervisão dentro dos grupos das equipes especializadas. Esses profissionais deverão ser designados exclusivamente para as atividades de supervisão e

coordenação. A responsabilidade pela integração e atuação transversal entre todas as equipes, tanto as especializadas da CONTRATADA quanto as equipes de servidores e áreas negociais da CONTRATANTE, será compartilhada entre os Supervisores e os Gerentes Técnicos. As equipes de gestão de TIC da CONTRATANTE, em relação à execução e coordenação técnica dos serviços, deverão interagir preferencialmente com o Gerente Técnico e com o Preposto.

6.20.2. Os Supervisores não poderão acumular as funções atribuídas a outros perfis profissionais da equipe.

6.20.3. A seguir estão os serviços e respectivas quantidades de profissionais que deverão ser alocados como Supervisores:

6.20.4. Os Supervisores da CONTRATADA deverão estar alocados presencialmente durante o horário comercial e, quando em regime de sobreaviso, deverão estar disponíveis por meio de número telefônico para esclarecer dúvidas e orientar a resolução de problemas e incidentes.

6.20.5. Além dos Supervisores das equipes especializadas, a CONTRATADA também deverá designar um Preposto e um ou mais Gerentes Técnicos, responsáveis pela interação com a CONTRATANTE em todos os aspectos administrativos e técnicos, respectivamente. O Preposto e o Gerente Técnico deverão ser notificados de qualquer demanda da CONTRATANTE que exija atuação da CONTRATADA, incluindo o relacionamento com os Líderes Técnicos e as equipes especializadas.

6.20.6. A CONTRATADA designará um ou mais profissionais para exercer a função de Preposto e um ou mais para o cargo de Gerente Técnico. Estes profissionais não poderão acumular as funções de Preposto e Gerente Técnico, devendo ser distintos, incluindo seus substitutos eventuais. Sempre que houver alterações, os representantes administrativos e técnicos deverão ter suas indicações formalizadas perante a CONTRATANTE. Os substitutos eventuais atuarão apenas na ausência dos titulares.

6.20.7. A CONTRATADA não poderá substituir Gerentes Técnicos e Supervisores sem a aprovação prévia e imediata da CONTRATANTE.

6.20.8. A comunicação com o Preposto e/ou Gerente Técnico deverá ser viabilizada fora do horário de expediente presencial. Caso haja a necessidade de prestação de serviços fora do horário comercial, o Preposto e/ou o Gerente Técnico deverão estar disponíveis remotamente para receber determinações ou tratar questões urgentes, incidentes ou problemas, conforme a necessidade e critério da CONTRATANTE.

6.20.9 Para atividades fora do horário comercial da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá fornecer números de celular e uma escala de plantão dos profissionais responsáveis, que estarão à disposição para atendimento imediato.

6.21. Deveres e Responsabilidades do Supervisor:

I. Colaborar com os Gerentes Técnicos, oferecendo apoio operacional e liderança às equipes especializadas;

II. Auxiliar na distribuição de tarefas e no planejamento das atividades, conforme as orientações do Supervisor;

III. Garantir a execução eficaz das tarefas operacionais e dos projetos sob sua responsabilidade;

IV. Monitorar o progresso das atividades e relatar ao Supervisor sobre qualquer desvio ou impedimento;

V. Prestar apoio ao suporte técnico e orientação às equipes especializadas, contribuindo para o desenvolvimento das competências da equipe;

VI. Participar ativamente das reuniões e discussões técnicas, oferecendo insights e soluções para problemas;

VII. Assegurar o cumprimento de procedimentos e padrões estabelecidos, garantindo qualidade e eficiência nas operações;

VIII. Colaborar com outras equipes técnicas para garantir a integração e o funcionamento adequado dos sistemas.

6.21.1. O Supervisor atuará como ponto de contato entre a equipe técnica e o Gerente Técnico, reportando o andamento das atividades e as necessidades operacionais.

6.22. Deveres e Responsabilidades do Preposto:

6.22.1. O Preposto deverá ser exclusivo para atender à CONTRATANTE.

6.22.2. O Preposto não poderá acumular funções de qualificação técnica nem substituir outros profissionais na operação técnica dos serviços contratados.

6.22.3. O Preposto deverá estar alocado nas instalações da CONTRATANTE durante o horário comercial (8h por dia), em dias úteis, respeitando o intervalo para descanso. Fora desse horário, o Preposto deverá estar acessível e disponível quando necessário.

6.22.4. O Preposto será o representante da CONTRATADA perante a CONTRATANTE e deverá ser contatado, se necessário, fora do horário de expediente, sem custos adicionais para a CONTRATANTE.

6.22.5. O Preposto será responsável pelas seguintes atividades:

I. Acompanhar a execução de todas as Ordens de Serviço (OS), garantindo o cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço;

II. Juntamente com o Gerente Técnico, responder perante a CONTRATANTE pela execução técnica das requisições, incidentes e problemas;

III. Assegurar, em conjunto com o Gerente Técnico, que as determinações da CONTRATANTE sejam comunicadas a todos os colaboradores envolvidos na execução dos serviços;

IV. Registrar as atas das reuniões, disponibilizando-as à CONTRATANTE sempre que solicitado;

V. Zelar pelo cumprimento dos requisitos contratuais, adotando as melhores práticas;

VI. Participar, quando convocado, de reuniões de alinhamento de expectativas contratuais ou planejamento de atividades;

VII. Elaborar, quando solicitado, minutas de Ordens de Serviço (OS), para discussão e aprovação pelos responsáveis;

VIII. Responsabilizar-se, juntamente com o Gerente Técnico, pelo planejamento, acompanhamento e cumprimento de todas as tarefas nos prazos e qualidade exigidos;

IX. Informar à CONTRATANTE sobre quaisquer problemas que possam impedir o cumprimento adequado das Ordens de Serviço;

X. Obter as assinaturas de autorização e ateste das OS antes de sua execução ou após sua conclusão, conforme o caso;

XI. Atuar como representante da CONTRATADA na resolução de dúvidas, conflitos ou desvios administrativos relacionados à prestação do serviço;

XII. Participar, quando solicitado, de reuniões com a CONTRATANTE para acompanhar as atividades em execução ou outras demandas relevantes para o bom andamento do contrato;

XIII. Levar para as reuniões periódicas as pendências relacionadas à gestão das demandas;

XIV. Gerir os aspectos administrativos e legais do contrato pela CONTRATADA.

6.22.6. Os requisitos de qualificação profissional do preposto estão contidos no “ANEXO IV - Qualificações Mínimas por Perfis Técnico-Profissionais”

6.23. Deveres e Responsabilidades do(s) Gerente(s) Técnico(s):

6.23.1 O Gerente Técnico deverá ser dedicado e exclusivo para atender à CONTRATANTE.

6.23.2 O Gerente Técnico deverá estar alocado nas instalações da CONTRATANTE durante o horário comercial, em dias úteis, com uma carga horária de 8 horas diárias, respeitando o intervalo para descanso obrigatório. Nos horários fora desse período, quando houver a previsão de prestação de serviços, o Gerente Técnico deverá estar acessível e disponível.

6.23.3 O Gerente Técnico poderá ser contatado fora do horário de expediente, sem que isso implique qualquer ônus adicional para a CONTRATANTE.

6.23.4 O Gerente Técnico será responsável pela gestão das seguintes atividades:

6.23.4.1 Gerente de Infraestrutura de TIC:

I. Gerir e liderar a equipe técnica responsável pela infraestrutura de TIC e pelos bancos de dados, garantindo a eficácia e produtividade da operação.
II. Planejar e distribuir as tarefas entre os membros da equipe, conforme as prioridades e os requisitos dos projetos e das operações diárias.
III. Monitorar o progresso das tarefas e projetos, assegurando o cumprimento dos prazos e metas estabelecidos.
IV. Identificar oportunidades de melhoria na infraestrutura e nos bancos de dados, liderando a implementação de soluções inovadoras para aumentar a eficiência e a segurança.
V. Garantir a disponibilidade contínua e o desempenho otimizado dos sistemas de infraestrutura e bancos de dados, por meio de medidas preventivas e monitoramento proativo.
VI. Colaborar com outras equipes técnicas, como desenvolvimento de software, redes e segurança da informação, para assegurar a integração e o funcionamento harmonioso dos sistemas.
VII. Gerir o processo de gerenciamento de mudanças e configurações, garantindo que todas as alterações sejam

planejadas, testadas e implementadas adequadamente, com o mínimo de impacto nos serviços.
VIII. Manter um relacionamento próximo com fornecedores e parceiros de tecnologia, avaliando produtos e serviços, e garantindo conformidade com os padrões e requisitos organizacionais.

6.23.4.2 Gerente de Gerenciamento de Serviços de TIC e Atendimento:

I. Participar da definição e implementação de processos de governança de TIC, alinhados às melhores práticas do framework ITIL 4, para garantir a eficiência e a eficácia das operações.
II. Realizar análises periódicas dos processos e práticas de governança de TIC, identificando áreas de melhoria e implementando ações corretivas para otimizar a eficiência e qualidade dos serviços.
III. Coordenar reuniões regulares com a equipe de TIC para discutir a governança de TIC e as práticas ITIL 4, além de fornecer treinamento e orientação sobre processos e procedimentos, assegurando o entendimento e adesão adequados.
IV. Gerir a gestão de incidentes e problemas, garantindo que os processos ITIL 4 sejam seguidos para resolver incidentes de forma eficaz, minimizar impactos nos serviços de TIC e prevenir a recorrência de problemas.
V. Definir e monitorar indicadores-chave de desempenho (KPIs) relacionados à governança de TIC e práticas ITIL 4, avaliando regularmente o desempenho da equipe e identificando oportunidades de melhoria.
VI. Liderar o planejamento e a implementação de mudanças nos processos de governança de TIC e nas práticas ITIL 4, garantindo uma transição suave e minimizando riscos para os serviços de TIC.
VII. Atuar como ponto de contato principal com a CONTRATANTE para questões relacionadas à governança de TIC e práticas ITIL, fornecendo relatórios, atualizações e respondendo a solicitações de informações.
VIII. Garantir a execução eficaz dos processos de gerenciamento de serviços de TIC, incluindo entrega de serviços, suporte, gerenciamento de incidentes e problemas, conforme as diretrizes ITIL 4.
IX. Assegurar que todos os serviços de TIC estejam em conformidade com os padrões de qualidade estabelecidos pela CONTRATANTE e com as melhores práticas de mercado baseadas no ITIL 4.
X. Promover uma cultura de qualidade e melhoria contínua, incentivando a colaboração, inovação e o compartilhamento de melhores práticas para aprimorar os serviços de TIC.
XI. Monitorar continuamente os processos de gerenciamento de serviços de TIC, identificando áreas de melhoria e implementando ações corretivas para otimização.
XII. Fornecer suporte e orientação para projetos de TIC, gerenciamento de configuração e mudanças, garantindo alinhamento com as práticas ITIL 4 e com os objetivos organizacionais.

6.23.4.3. Os requisitos de qualificação profissional dos Gerentes Técnicos estão descritos no “ANEXO IV - Qualificações Mínimas por Perfis Técnico-Profissionais”.

6.24. Requisitos das Equipes Especializadas

6.24.1. Cada equipe especializada será responsável por atuar em um segmento específico da cadeia de prestação de serviços, de acordo com sua especialidade, com o objetivo de garantir a integração total entre os segmentos, assegurar a qualidade do atendimento e a experiência dos usuários, e cumprir os níveis de serviço e desempenho estabelecidos neste Termo de Referência.

6.24.2. O detalhamento das atribuições de cada equipe especializada está descrito no “ANEXO II - Atribuições das Equipes Especializadas”.

6.24.3. Para cada equipe especializada, um conjunto específico de atividades será definido, conforme detalhado nos itens abaixo. Além das atividades próprias de cada equipe, existem atividades e atributos comuns que devem ser seguidos por todas as equipes especializadas:

I. As equipes deverão atuar proativamente, visando atender aos usuários e garantir a disponibilidade e o desempenho dos serviços de TIC sob sua responsabilidade, dentro dos níveis de serviço acordados;
II. As equipes deverão buscar a automação e a melhoria contínua dos processos e atividades sob sua responsabilidade, além de promover a evolução do parque tecnológico da CONTRATANTE, com atualizações de versões e implementações de novas funcionalidades de software;
III. As equipes deverão atender aos chamados da fila sob sua responsabilidade, realizar os devidos encaminhamentos e garantir que as atividades sob responsabilidade da CONTRATADA sejam atendidas dentro dos níveis de serviço acordados;
IV. As equipes deverão assegurar a coordenação e comunicação eficaz entre as equipes especializadas, atuando de forma integrada no atendimento das ocorrências sob responsabilidade da CONTRATADA;
V. As equipes deverão atuar em conjunto e ser coordenadas pelo Gerente Técnico e Supervisores, reportando problemas, indisponibilidade ou degradação de serviços, e apresentando sugestões de melhorias nos processos e ambientes sob sua responsabilidade;
VI. As equipes deverão realizar todas as atividades típicas de sua especialidade, inclusive aquelas não explicitamente mencionadas, e fazer os encaminhamentos, sugestões de melhorias e alinhamentos internos necessários para o atendimento das demandas junto às demais equipes da CONTRATADA;
VII. As equipes deverão participar de reuniões com a CONTRATANTE e com as equipes de projeto, elaborando atas correspondentes, para tratar de assuntos relacionados às suas especialidades;

VIII. As equipes deverão comunicar e agir de forma rápida em qualquer incidente ou problema de segurança que comprometa as instalações, serviços de TIC, ativos ou informações da CONTRATANTE, propondo ações corretivas e contramedidas;
IX. As equipes deverão produzir e manter atualizados relatórios técnicos sob demanda, assim como indicadores de desempenho e serviço em plataforma web, para auxiliar na fiscalização dos níveis de serviço e na gestão dos serviços e ativos de TIC. Esses indicadores devem ser disponibilizados em tempo real e por períodos dinamicamente definidos pela CONTRATANTE;
X. As equipes deverão colaborar com a equipe de monitoramento para publicar, de forma proativa, informações sobre desempenho, capacidade e disponibilidade dos serviços de TIC e ativos sob sua responsabilidade, em páginas web on-line ou dashboards em tempo real;
XI. As equipes deverão colaborar com a equipe de segurança para garantir que os serviços de TIC e ativos sob sua responsabilidade estejam atualizados e em conformidade com as políticas de segurança da informação da CONTRATANTE;
XII. As equipes deverão prestar atendimento presencial aos usuários de TIC da CONTRATANTE, conforme necessário;
XIII. Todas as atividades deverão ser realizadas de acordo com as políticas e normativas da CONTRATANTE;
XIV. As equipes especializadas atuam em duas categorias principais de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação: serviços de atendimento ao usuário e monitoramento, gerenciamento de serviços, e serviços de infraestrutura de TIC . Essas categorias são complementares e devem atuar de forma integrada, sob a coordenação dos Supervisores e Gerentes Técnicos, com foco na qualidade e disponibilidade dos serviços prestados aos usuários;
XV. A alocação dos colaboradores em cada equipe especializada deve ser documentada e mantida atualizada junto às equipes de fiscalização do contrato. A CONTRATADA não poderá manter o mesmo colaborador alocado em mais de uma equipe especializada, exceto nos casos previstos neste Termo de Referência ou quando houver autorização prévia da CONTRATANTE;
XVI. Caso a CONTRATADA deseje que um profissional atue em mais de uma equipe especializada, em demandas excepcionais, as qualificações descritas para todos os perfis desejados deverão ser atendidas. A autorização para essa atuação ficará a critério da CONTRATANTE;
XVII. O atendimento às solicitações de serviço será realizado em três níveis, conforme estabelecido pelo framework ITIL 4. O primeiro nível corresponde ao atendimento da Central de Serviços, através dos canais de atendimento. Caso o atendimento não seja resolvido, o chamado será escalado para o segundo ou terceiro nível, conforme a necessidade;
XVIII. Em casos de incidentes que afetem mais de um usuário, ou que requeiram uma intervenção mais especializada, o chamado poderá ser escalado para o terceiro nível de atendimento, sob responsabilidade das equipes especializadas dos serviços V, VI;
XIX. Para garantir um atendimento de qualidade aos usuários, a equipe de atendimento ao usuário poderá ser treinada nos sistemas desenvolvidos pela CONTRATANTE, a fim de fornecer suporte mais adequado;
XX. Todas as equipes deverão atuar de forma cooperativa, executando as ações solicitadas ou coordenadas, prestando as informações pertinentes e registrando-as na ferramenta de ITSM, mantendo os ambientes sob sua responsabilidade seguros, monitorados e em conformidade com os padrões de governança estabelecidos.

6.25. Requisitos das características da metodologia de gerenciamento de projetos de TIC

6.25.1. Os serviços de melhoria contínua serão voltados para:

6.25.2. Estudo, proposta e implementação de melhoria nos processos de serviços;

6.25.3. Implementações de novas soluções de mercado, com vistas a melhoria contínua na infraestrutura centralizada de TIC;

6.25.4. Atualizações tecnológicas, com vistas à adequação das soluções em produção; e

6.25.5. Atendimento das necessidades de negócio e apoio a governança de TIC por meio de prospecção, implementação, integração e atualização, acompanhamento e controle de novos serviços e tecnologias, sistemas de monitoramento, avaliação e pareceres de viabilidade técnica, elaboração de planos, programas e atividades de suporte a decisão da Contratante e outras correlatas.

6.25.6. Os processos de melhoria em governança de TIC terão necessariamente e previamente um fluxo de procedimentos, critérios e competências normatizadas e aprovadas pela Contratante e Contratada, em que os artefatos a serem entregues pela Contratada serão estabelecidos, caso a caso, quando da abertura da Ordem de Serviço específica/Requisição de Mudança (RDM).

6.25.7. Com a finalidade de atender as necessidades de evolução e melhoria contínua, a presente Contratação adotará o modelo de mensuração e controle das demandas estruturado por melhores práticas de Gestão de Projetos.

6.26. Requisitos de Projeto e Implementação, Técnicas, Métodos, Forma de Gestão, Documentação, Entre Outros

6.26.1. A CONTRATADA deverá alimentar e manter atualizada toda a documentação gerada em decorrência da execução do contrato, incluindo rotinas, relatórios técnicos, gerenciais e manuais. A documentação deverá ser armazenada em ferramenta ou repositório designado pela CONTRATANTE.

6.26.2. Para a execução das tarefas, mesmo aquelas não especificadas nas atividades, a CONTRATADA deverá garantir que todos os processos necessários sejam contemplados para assegurar a manutenção da operacionalidade dos ambientes computacionais. Isso inclui análise de viabilidade, aplicação de boas práticas, implementação, migração e atualização dos recursos, criação de documentação técnica e operacional, além de análise e controle, execução de rotinas proativas e reativas, monitoramento e operação dos serviços.

6.26.3. A CONTRATADA deverá documentar todas as atividades absorvidas durante a execução do contrato.

6.26.4. A CONTRATADA deverá detalhar e repassar à CONTRATANTE todo o conhecimento técnico utilizado na implementação de serviços, produtos e processos, bem como a topologia física e lógica da rede da CONTRATANTE.

6.26.5. Sempre que houver alterações no ambiente, o encerramento dos serviços deverá ser acompanhado pela devida atualização da documentação.

6.26.6. Todos os produtos gerados no âmbito desta contratação, incluindo estudos, relatórios, especificações, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, páginas web e documentação, em qualquer formato ou mídia, serão de propriedade exclusiva da CONTRATANTE, em conformidade com o artigo 93 da Lei nº 14.133/2021, com a Lei nº 9.609/98 e com a Lei nº 9.610/98. A CONTRATADA está proibida de se apropriar ou comercializar esses produtos.

6.26.7. Para assegurar os direitos de propriedade intelectual, a CONTRATADA deverá:

I. Evitar a produção de documentos com logotipo da CONTRATADA;
II. Evitar incluir logotipos ou referências à CONTRATADA em sistemas;
III. Proibir qualquer tipo de propaganda sem autorização prévia da CONTRATANTE;
IV. Evitar citar os contratos em palestras ou apresentações

6.26.8. Em conformidade com o artigo 93 da Lei nº 14.133/2021, a CONTRATADA compromete-se a participar das atividades de transição contratual, transferindo para a CONTRATANTE e/ou para outra empresa por ela designada todo o conhecimento gerado durante a execução dos serviços, incluindo dados, documentos e informações relevantes.

6.26.9. A fim de mitigar riscos de descontinuidade de serviços e dependência técnica por parte da CONTRATANTE, a CONTRATADA compromete-se a capacitar a equipe técnica da CONTRATANTE, ou outra por ela indicada, no uso das soluções desenvolvidas e implementadas no escopo deste contrato, repassando o conhecimento necessário.

6.26.10. A CONTRATANTE poderá, a seu critério, designar servidor(es) para acompanhar as atividades de levantamento de requisitos ou outras atividades organizacionais realizadas pela CONTRATADA, com o objetivo de preservar o conhecimento de negócios relativo aos serviços prestados**.**

6.26.11. Todos os processos, serviços, bases de dados, aprendizados e outros resultados derivados da prestação dos serviços deverão ser acompanhados de documentação técnica, a qual será de propriedade da CONTRATANTE.

6.27. Requisitos de Manutenção da Saúde Operacional e Melhoria Contínua dos Serviços

6.27.1 A Manutenção da Saúde Operacional (MSO) envolve a execução de atividades relacionadas à administração, gerenciamento, monitoramento, suporte e operação dos componentes e serviços da infraestrutura de TIC, essenciais para o seu funcionamento adequado. Isso inclui a manutenção da disponibilidade dessa infraestrutura dentro dos níveis exigidos pelas áreas negociais da Contratante, abarcando tanto as atividades contínuas quanto as rotineiras.

6.27.2. Para clarificar, entende-se por:

6.27.2.1. Atividades Continuadas: Atividades executadas de forma contínua, sem um horário específico de início ou duração definida. Exemplos incluem o monitoramento da disponibilidade dos recursos computacionais e a verificação de ocorrências de eventos específicos.

6.27.2.2. Atividades Rotineiras: Atividades realizadas de forma periódica, em intervalos pré-estabelecidos, com duração determinada ou estimada. Exemplos incluem a verificação diária dos logs de backup, realizada no início de cada expediente, e a checagem mensal dos níveis de disponibilidade de determinados links de comunicação.

6.27.3. A presente contratação deverá garantir, de maneira contínua, a manutenção da saúde operacional da infraestrutura de TIC da Contratante, com foco na melhoria constante da qualidade dos serviços prestados:

6.27.3.1. A melhoria contínua dos serviços visa aumentar a eficiência, aprimorar a eficácia e otimizar os custos dos serviços e processos de gerenciamento de TIC, com o objetivo de atender adequadamente os usuários finais, sejam internos ou públicos.

6.27.3.2. Para que esse processo de melhoria seja contínuo e crescente, é essencial tratar a informação de forma eficaz, adequando-a tanto em formato quanto em conteúdo. Esse processo visa estreitar a comunicação e o foco na entrega de serviços públicos, alinhando as necessidades do cidadão-usuário ao escopo tecnológico.

6.27.3.3. Espera-se que este serviço favoreça a inovação na entrega, promovendo melhorias contínuas nos serviços de TIC e apoiando as áreas finalísticas a traduzir melhor suas necessidades de negócio para o escopo tecnológico.

6.27.3.4. Para alcançar isso, será fundamental adotar métodos ágeis, técnicas de facilitação em reuniões, organização e mapeamento de processos, incorporando uma abordagem diferenciada para a melhoria contínua dos serviços. Este conceito inovador é o de fornecer uma "fábrica de serviços públicos digitais".

6.27.3.5. A presente contratação deverá, portanto, promover a melhoria contínua dos serviços institucionais de TIC, assegurando a evolução constante e a excelência nos processos e entregas.

6.28. Requisitos de Implantação, Definindo o Processo de Disponibilização da Solução em Ambiente de Produção, entre Outros

6.28.1. O Período de Transição Operacional (PTO) terá duração de até **30 (trinta) dias corrido**s e corresponderá ao período entre a assinatura do contrato e o efetivo início da prestação dos serviços. Durante esse período, a CONTRATADA poderá realizar o levantamento das atividades a serem executadas, modelar e ajustar seus processos, além de alinhar seus procedimentos com a CONTRATANTE, garantindo uma transição bem-sucedida sem comprometer as operações do negócio.

6.28.2. Durante o PTO, será garantido à CONTRATADA o acesso às instalações da CONTRATANTE e a outros locais de prestação de serviços, podendo esta realizar visitas às dependências físicas e, caso haja contrato ativo com outros prestadores de serviços, compreender, assimilar e levantar todos os pontos necessários para o início das suas operações.

6.28.3. A execução dos serviços de transição será de responsabilidade da CONTRATADA, que acompanhará as atividades com o objetivo de realizar ajustes e correções, caso necessário. Eventuais problemas que possam comprometer a execução dos serviços ou o cumprimento dos níveis de serviço acordados devem ser comunicados imediatamente à CONTRATANTE, que colaborará com a CONTRATADA para buscar a melhor solução.

6.28.4. O processo de transição dos serviços permitirá à CONTRATADA absorver os conhecimentos necessários para sustentar e continuar os serviços sob sua responsabilidade, minimizando o impacto ou a interrupção dos mesmos.

6.28.5. Para garantir a continuidade dos serviços prestados aos usuários da CONTRATANTE, a configuração da Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM) deverá ser realizada pela CONTRATADA durante o PTO, com o mínimo de funcionalidades voltadas ao gerenciamento de requisições e incidentes. Ao término do PTO, a ferramenta ITSM deve estar totalmente habilitada para o recebimento de requisições e incidentes dos usuários.

6.28.6. Com base nas informações coletadas durante o PTO, a CONTRATADA deverá entregar o Plano de Implantação dos Serviços até 5 (cinco) dias corridos antes do início da prestação dos serviços. Esse plano deverá incluir não apenas as atividades necessárias para alcançar os objetivos estabelecidos, mas também uma análise do ambiente, controles e tratamentos para cada fator de risco identificado.

6.28.6.1. O modelo do Plano de Implantação pode ser encontrado no "ANEXO XV – Plano de Implantação".

6.28.7. O PTO poderá ser concluído antes do prazo, caso a CONTRATADA o deseje, desde que cumpra os seguintes requisitos:

6.28.7.1. Entregar o Plano de Implantação dos Serviços pelo menos 5 (cinco) dias corridos antes do início da prestação dos serviços;

6.28.7.2. Cumprir todas as exigências necessárias para o início do Período de Adaptação Operacional (PAO).

6.28.8. O Período de Adaptação Operacional (PAO) terá duração de 180 (cento e oitenta) dias corridos, contados a partir do início efetivo da prestação dos serviços. Durante esse período, considerado de estabilização, a CONTRATADA deverá realizar todos os ajustes necessários no dimensionamento e qualificação das equipes, bem como nos procedimentos adotados e demais aspectos da prestação dos serviços, a fim de garantir o cumprimento das metas estabelecidas.

6.28.9. Durante o PAO, a CONTRATADA deverá planejar e executar a implantação dos serviços conforme estabelecido neste Termo de Referência, contemplando as seguintes atividades:

I. Implantação da Central de Serviços (centro de chamados);

II. Adaptação e configuração da Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM);

III. Adaptação à Ferramenta de Acesso Remoto;

IV. Implantação do Circuito de Comunicação Dedicado ou VPN Site-to-Site, entre CONTRATADA e CONTRATANTE;

V. Revisão e ajuste dos processos já implantados na Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM);

VI. Implementação de meios para viabilizar os acessos remotos aos colaboradores, respeitando as normas de segurança da CONTRATANTE e as melhores práticas de mercado;

VII. Monitoramento da infraestrutura de TIC na estrutura de NOC (Centro de Operações de Rede) da CONTRATADA, garantindo a disponibilidade dos serviços, incluindo conectividade;

VIII. Outras atividades previstas neste Termo de Referência.

6.28.10. No final do PAO, a CONTRATADA deverá garantir que todos os colaboradores de Nível I e II atendam aos requisitos profissionais exigidos, bem como que pelo menos 50% (cinquenta por cento) dos colaboradores de cada equipe especializada de Nível III estejam qualificados conforme as exigências, respeitando os quantitativos mínimos de cada equipe.

6.28.11. Ao término do PAO, todos os requisitos relacionados à Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM) e à Central de Serviços devem estar plenamente operacionais.

6.28.12. As metas de nível de serviço serão implementadas gradualmente durante o PAO, permitindo à CONTRATADA realizar ajustes progressivos em seus serviços e alcançar, ao final do período, o desempenho exigido pela CONTRATANTE. As metas serão implementadas conforme o cronograma a seguir:

6.28.12.1. Para o 1º e 2º mês de execução contratual: 50% das metas estabelecidas nas especificações técnicas;

6.28.12.2. Para o 3º e 4º mês de execução contratual: 70% das metas estabelecidas nas especificações técnicas;

6.28.12.3. Para o 5º e 6º mês de execução contratual: 80% das metas estabelecidas nas especificações técnicas;

6.28.12.4. A partir do 7º mês de execução contratual: 100% das metas estabelecidas nas especificações técnicas.

6.28.13. Caso ocorra prorrogação do contrato, não haverá um novo período de adaptação.

6.28.14. O dimensionamento da equipe para a execução adequada dos serviços após o PAO será de responsabilidade da CONTRATADA, devendo ser suficiente para atender integralmente aos Níveis Mínimos de Serviço exigidos no edital.

6.28.15. A CONTRATADA deverá apresentar o **Plano de Transferência de Conhecimento (PTC) em até 90 (noventa) dias corridos após o término do PAO**. Este plano deverá conter, no mínimo:

6.28.15.1. Descrição dos meios utilizados na construção da Base de Conhecimentos;

6.28.15.2. Metodologia de trabalho adotada;

6.28.15.3. Modelos de gestão e operação empregados;

6.28.15.4. Documentos e artefatos gerados;

6.28.15.5. Processos, cronograma e outros recursos necessários para garantir que a CONTRATANTE retenha o conhecimento sobre as operações e processos da infraestrutura de TIC.

6.28.16. A CONTRATADA deverá descrever no PTC a metodologia para transferir o conhecimento à equipe técnica da CONTRATANTE.

6.28.17. O PTC deverá ser revisado periodicamente ou sempre que houver alterações significativas em seu conteúdo. Ele será parte essencial do planejamento da CONTRATADA para o início das atividades de suporte à infraestrutura e aos usuários.

6.28.18. Em caso de nova licitação com mudança do fornecedor dos serviços, a CONTRATADA deverá fornecer um Relatório Final, incluindo o PTC e todos os documentos necessários para garantir a continuidade da prestação dos serviços.

6.29. Requisitos de Metodologia de Trabalho e Padronização

6.29.1. A metodologia de trabalho adotada será fundamentada no conceito de delegação de responsabilidades. A CONTRATANTE será responsável pela gestão e fiscalização do contrato, bem como pela verificação da conformidade dos serviços com os padrões de qualidade exigidos. Já a CONTRATADA será responsável pela execução operacional dos serviços, respeitando os níveis de serviço acordados, e pela gestão dos recursos humanos e físicos sob sua responsabilidade. Nesse contexto, o valor mensal a ser pago estará diretamente relacionado ao cumprimento das metas estabelecidas para a prestação dos serviços.

6.29.2. O pagamento pelos serviços será efetuado com base na execução efetiva das atividades e no alcance dos Níveis Mínimos de Serviço, avaliados por métricas especializadas, conforme as especificidades dos serviços contratados.

6.29.3. Os serviços demandam um atendimento ágil às necessidades dos usuários e à manutenção do ambiente de TIC. Embora nem todas as demandas possam ser previstas, dado que surgem de falhas ou necessidades imprevistas nos sistemas, elas podem ser estimadas com base no histórico, ambiente e número de usuários. Assim, a CONTRATADA deverá garantir a disponibilidade

contínua de equipes qualificadas, dimensionadas para atender à demanda estimada, sendo esse dimensionamento ajustado conforme a verificação posterior da carga real. Esse modelo híbrido de contratação estabelece a remuneração máxima com base no dimensionamento dos serviços, enquanto o pagamento real será ajustado conforme o desempenho e a qualidade dos serviços prestados.

6.29.4. A CONTRATANTE visa institucionalizar as práticas ITIL descritas neste Termo de Referência ao longo do contrato. Dessa forma, a CONTRATADA deverá executar os serviços de acordo com as atividades específicas, rotineiras e de continuidade da construção da base de conhecimento da CONTRATANTE, seguindo os processos, padrões e procedimentos de gestão do ITIL 4.

6.29.5. A execução dos serviços será monitorada pela CONTRATADA, que acompanhará diariamente a qualidade dos serviços e o cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço. A CONTRATADA também deverá realizar ajustes sempre que necessário. As informações sobre o registro e o atendimento das demandas dos usuários serão mantidas em uma base de dados fornecida pela CONTRATADA, que servirá para gerar relatórios gerenciais mensais e para monitorar o cumprimento das obrigações contratuais. Qualquer problema que impacte o andamento dos serviços ou o cumprimento dos níveis de serviço deverá ser comunicado imediatamente à CONTRATANTE.

6.29.6. Os chamados para a prestação dos serviços serão realizados, preferencialmente, através da Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM) fornecida pela CONTRATANTE. Em casos excepcionais, poderá ser feito contato telefônico com a Central de Serviços.

6.29.7. A CONTRATADA será responsável pela infraestrutura e pelo sistema da central de telefonia, incluindo um número local para o recebimento e gestão das chamadas telefônicas.

6.29.8. Durante a execução das atividades, a CONTRATADA deverá seguir as melhores práticas para garantir a disponibilidade dos sistemas e ambientes computacionais, a migração eficaz dos recursos, a realização de análises proativas e a avaliação do desempenho dos ativos de TIC impactados pelas atividades.

6.29.9. Ao executar as atividades, a CONTRATADA deve manter atualizados todos os registros correspondentes na Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM), bem como nas Bases de Conhecimento e de Configuração dos ativos de TIC.

6.29.10. Todas as atividades devem seguir as especificações, as melhores práticas de gestão e as recomendações dos fabricantes de equipamentos e softwares, além das normas e diretrizes das organizações padronizadoras do setor, desde que compatíveis com os padrões, procedimentos e documentos estabelecidos pela CONTRATANTE.

6.29.11. A prestação dos serviços deverá se basear nas boas práticas nacionais e internacionais em TIC, conforme frameworks como ITIL 4 e COBIT 2019.

6.29.12. Todos os colaboradores da CONTRATADA que atuarem na CONTRATANTE devem usar identificação visual clara e inequívoca, com crachá específico fornecido pela CONTRATADA.

6.29.13. Os equipamentos (estações de trabalho ou notebooks) utilizados pelos colaboradores da CONTRATADA deverão atender aos padrões e políticas vigentes da CONTRATANTE.

6.29.14. Relativo ao serviço de monitoramento da infraestrutura de TIC em NOC (Network Operations Center / Centro de Operações de Rede):

> **6.29.14.1.** A CONTRATADA deverá manter e administrar as ferramentas para a equipe de monitoramento (NOC), indicando novos ativos e parâmetros, criando procedimentos operacionais para o tratamento de incidentes e fornecendo orientações sempre que necessário, com o objetivo de melhorar continuamente o ambiente tecnológico da CONTRATANTE.
>
> **6.29.14.2.** A monitoração dos serviços de TIC deve ser abrangente e suficiente, incluindo tanto os ativos principais quanto os acessórios, de forma a detectar incidentes preventivamente, antes que resultem em indisponibilidades.
>
> **6.29.14.3.** Quando um incidente for identificado durante o monitoramento, ele deverá ser registrado automaticamente na Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM) para acompanhamento e registro da resolução.
>
> **6.29.14.4.** O operador de monitoramento deve ser capaz de atuar tecnicamente para restabelecer o serviço ou ativo de TIC, utilizando procedimentos e scripts predefinidos, ou acionar a equipe técnica necessária.
>
> **6.29.14.5.** O operador de monitoramento também deverá ser capaz de abrir chamados com outros fornecedores de bens e serviços contratados pela CONTRATANTE, acompanhar o andamento dos chamados e autorizar seu fechamento.

6.29.15. A CONTRATADA deverá gerenciar continuamente os recursos computacionais da CONTRATANTE, buscando o uso eficiente e otimizado dos ativos de TIC. Além disso, deverá atuar de forma contínua na melhoria da infraestrutura de TIC da CONTRATANTE.

6.29.16. A CONTRATADA deverá apoiar a CONTRATANTE na definição de projetos de melhoria, seja para resolver problemas existentes, aprimorar os serviços ou introduzir novas funcionalidades.

6.29.17. A CONTRATADA deverá auxiliar na análise, orientação, acompanhamento, desenvolvimento de métodos e técnicas, visando ganhos de produtividade por meio da racionalização, padronização e recomendação de soluções.

6.29.18. A CONTRATADA deverá avaliar e recomendar à CONTRATANTE os ajustes necessários nos processos, visando a implantação de sistemas planejados ou aumentando a produtividade.

6.30. Requisitos de garantia e manutenção

6.30.1. A CONTRATADA deverá garantir a qualidade dos serviços prestados durante toda a vigência do contrato e por um período de **até 90 (noventa) dias após o seu término**

6.31. Requisitos de capacitação

6.31.1. Cabe à CONTRATADA assegurar a manutenção, atualização e realização das capacitações necessárias para seu corpo técnico, sem custos adicionais para a CONTRATANTE, com o objetivo de garantir a qualidade e eficiência no atendimento às demandas dos usuários.

6.31.2. Os técnicos alocados devem ser adequadamente capacitados para atender com agilidade aos chamados abertos e executar as tarefas requeridas de forma eficiente.

6.31.3. A CONTRATADA deverá acompanhar as mudanças tecnológicas da CONTRATANTE, adaptando-se à migração de informações, substituição de sistemas, ferramentas, bases de dados e de conhecimento, mantendo sua equipe técnica devidamente treinada para lidar com as novas tecnologias adotadas.

6.32. Requisitos de confidencialidade e segurança da informação

6.32.1. A CONTRATADA deverá comprometer-se, por si e por seus colaboradores, a aceitar e aplicar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança, mantendo estrita conformidade com as Políticas e Normas de Tecnologia e Segurança da Informação em vigor na CONTRATANTE ou que vierem a ser estabelecidas no período de vigência contratual, bem como os normativos vigentes e as boas práticas relativas à segurança da informação, especialmente as que forem indicadas pela CONTRATANTE, e normas de sigilo fiscal, estabelecidas nas instruções Estaduais.

6.32.2. Os serviços deverão ser prestados em conformidade com leis, normas e diretrizes de Governo relacionadas à Segurança da Informação e Comunicação.

6.32.3. É de total responsabilidade da CONTRATADA qualquer ocorrência de transferência, remanejamento dos seus colaboradores envolvidos diretamente na execução dos serviços de suporte à infraestrutura. Se isto ocorrer, no entanto, a CONTRATANTE deverá ser comunicada com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis e a CONTRATADA deverá providenciar a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos da CONTRATANTE.

6.32.4. A CONTRATADA firmará por meio de Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e Respeito às Normas de Segurança da Informação, conforme Modelo no "ANEXO XIII - Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e Respeito às Normas de Segurança da Informação" deste TR , o compromisso de manter total sigilo e preservar a segurança das informações, assim como obterá por meio do Termo de Ciência Individual de Sigilo e Segurança da Informação, conforme modelo no "ANEXO IX - Termo de Ciência Individual de Sigilo e Segurança da Informação", a ciência de cada colaborador a serviço da CONTRATADA que irá prestar os serviços constantes nesta contratação.

6.32.5. Todo e qualquer profissional a serviço da CONTRATADA deverá assinar termo declarando estar ciente de que a estrutura computacional da CONTRATANTE não poderá ser uti lizada para fins particulares, sendo que quaisquer ações que tramitem em sua rede poderão ser auditadas.

6.32.6. Todas as informações, documentos e especificações técnicas as quais a CONTRATADA (representantes, empregados e colaboradores) tiver acesso em função da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada sua reprodução, utilização ou divulgação a terceiros, devendo esta zelar pela manutenção do sigilo absoluto do conhecimento adquirido em razão dos serviços executados, de acordo com o firmado no Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e Respeito às Normas de Segurança da Informação.

6.32.7.A CONTRATADA é integralmente responsável pela manutenção de sigilo sobre quaisquer dados e informações fornecidos pela CONTRATANTE, ou contidos em quaisquer documentos e mídias aos quais venha a ter acesso durante a etapa de repasse, de execução dos serviços e de encerramento contratual, não podendo, sob qualquer pretexto e forma, divulgá-los, reproduzi- los ou utilizá-los para fins alheios à exclusiva necessidade dos serviços contratados.

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

6.40. Requisitos de equipe técnica

6.40.1. Os serviços deverão ser prestados por empresa com comprovada experiência técnica, conforme os critérios de habilitação, na disponibilização e sustentação de infraestrutura de sistemas informatizados, bem como no suporte técnico a usuários, demonstrando experiência prévia em rotinas de operação e monitoramento de recursos tecnológicos de porte similar aos utilizados pela CONTRATANTE.

6.40.2. Os serviços deverão ser executados por profissionais qualificados, com experiência em diagnóstico proativo de problemas em ambientes complexos, possuindo a competência técnica necessária para atender à complexidade estabelecida neste procedimento.

6.40.3. Durante a execução contratual, a CONTRATADA compromete-se a manter as habilidades dos seus colaboradores diretamente envolvidos na prestação dos serviços, conforme as qualificações estabelecidas no "ANEXO IV - Qualificações Mínimas por Perfis Técnico-Profissionais".

6.40.4. A comprovação dos requisitos deverá incluir: i. Cópia autenticada de certificados ou diplomas que comprovem a conclusão dos cursos ou a experiência exigida. Para cursos de nível médio e/ou superior, deverá ser apresentado o diploma reconhecido pelo MEC; ii. Carteira de Trabalho ou declaração da empresa onde o colaborador tenha prestado serviços, contendo a descrição das atividades realizadas e o período de prestação de serviço.

6.40.5. Todos os documentos apresentados estarão sujeitos à verificação pela CONTRATANTE para confirmação das informações fornecidas. Caso uma certificação deixe de ser válida, será aceita a nova certificação que a substitua.

6.40.6. Quando a CONTRATADA adicionar um novo colaborador para a prestação dos serviços, deverá apresentar, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, um ofício acompanhado da documentação que comprove os requisitos de qualificação, certificação e habilidades atendidos, conforme as exigências deste Termo de Referência. Caso a CONTRATADA não forneça a documentação dentro do prazo especificado, a prestação de serviços por esse colaborador será vetada, sem que isso implique suspensão dos prazos de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).

6.40.7. A CONTRATANTE poderá, a qualquer momento, recusar o atendimento de serviços por colaboradores que não atendam aos requisitos mínimos especificados neste Termo de Referência.

6.41. Requisitos de formação de equipe técnica

6.41.1. A CONTRATADA terá um prazo de 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da assinatura do contrato, para apresentar os profissionais conforme o quantitativo mínimo especificado no "ANEXO III – Quantitativo Mínimo por Perfis Técnico-Profissionais".

6.41.2. Os profissionais alocados pela CONTRATADA para os serviços descritos neste TERMO DE REFERÊNCIA deverão estar devidamente capacitados nos recursos que compõem o ambiente computacional, conforme descrito no "ANEXO VII - Inventário do Ambiente Tecnológico e Serviços de TIC".

6.41.3. O perfil profissional dos recursos alocados pela CONTRATADA deverá atender aos requisitos mínimos estabelecidos no "ANEXO IV - Qualificações Mínimas por Perfis Técnico-Profissionais".

6.41.4. O quantitativo mínimo de cada perfil profissional deverá atender às quantidades estabelecidas no "ANEXO III – Quantitativo Mínimo por Perfis Técnico-Profissionais".

6.41.5. Para fins de cumprimento das quantidades mínimas, cada profissional deverá ser contabilizado apenas em uma equipe.

6.41.6. Considerando que a forma de contratação não é baseada na alocação exclusiva de mão de obra, a quantidade estimada de profissionais deve ser entendida como o número mínimo definido pela CONTRATANTE para a execução dos serviços.

6.41.7. A CONTRATADA deverá informar à CONTRATANTE de imediato qualquer contratação ou demissão de pessoal no âmbito do contrato. No caso de substituição de profissionais, a CONTRATADA deverá garantir que os novos profissionais atendam aos requisitos de qualificação especificados para cada serviço, e deverá encaminhar à CONTRATANTE a documentação que comprove o cumprimento desses requisitos. Caso os profissionais não atendam às qualificações exigidas, os serviços atendidos por eles serão considerados "não resolvidos" e permanecem pendentes para efeitos de apuração do nível de serviço.

6.41.8. O dimensionamento da equipe mínima deverá garantir o adequado funcionamento da área de TIC e o cumprimento dos Níveis de Serviço acordados, considerando a sazonalidade de ocorrências e a capacidade de reagir rapidamente a eventos, especialmente os que exigem uma resposta imediata.

6.41.9. Sempre que houver alterações no dimensionamento das equipes de atendimento, os dados utilizados para essa alteração deverão ser apresentados à CONTRATANTE. Qualquer redução no número de colaboradores deverá ser precedida pela implementação de planos de melhoria dos serviços e pela apresentação de cálculos estatísticos que comprovem a variação das demandas e os tempos de atendimento, demonstrando que a redução não impactará a qualidade dos serviços, e deverá ser aprovada pela CONTRATANTE.

6.41.10. Para cada profissional alocado nos serviços especificados neste contrato, a CONTRATADA deverá encaminhar os documentos comprobatórios de qualificação.

6.41.11. Caso a CONTRATANTE solicite a substituição de profissionais, a CONTRATADA deverá atender a essa solicitação em um prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis a partir da data do pedido.

6.41.12. A partir do início da execução do contrato, sempre que houver alteração no quadro de pessoal alocado para a prestação dos serviços ou quando solicitado, a CONTRATADA deverá encaminhar uma carta de apresentação contendo os dados pessoais e as informações sobre a habilitação e qualificação profissional dos funcionários.

6.41.13. Todos os profissionais envolvidos na execução dos serviços deverão assinar o Termo de Ciência Individual de Sigilo e Segurança da Informação, conforme modelo presente no "ANEXO IX - Termo de Ciência Individual de Sigilo e Segurança da Informação" deste TR.

6.40 Requisitos da Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC

6.41. A CONTRATADA deverá prover um portal de atendimento web, de forma a agilizar o processo de abertura de solicitações de serviço, onde o usuário acessa o link da aplicação e é autenticado diretamente pelo login de AD.

6.42. A CONTRATADA deverá manter, atualizar, customizar e propor melhorias para a ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC (ITSM), durante a vigência contratual, para atender os requisitos descritos neste Termo de Referência.

6.43.Importante destacar que há um quantitativo mínimo de perfis profissionais previstos no "ANEXO III – Quantitativo mínimo por Perfis Técnico-Profissionais" que atuarão no Gerenciamento dos Serviços, em especial no ajuste ou customização da ferramenta de ITSM.

6.44. A Na página inicial da aplicação deve ser disponibilizado um mecanismo de busca para inserção de palavras chaves referentes à solicitação a ser tratada, e uma vez localizando a categorização correta, deverá ser feito o registro de solicitação na aplicação simultaneamente a uma solicitação de serviço na ferramenta de ITSM para a tratativa da equipe de 1º nível.

6.45. A aplicação deverá disponibilizar também a consulta de solicitações abertas e conter a opção de reabertura.

6.46. Na conclusão de cada etapa a aplicação deverá enviar um e-mail automático ao usuário a fim de informá-lo da atualização efetuada.

6.47. A aplicação deverá disponibilizar o fácil registro de solicitações de serviço dos usuários através do seu mecanismo de busca pré-cadastrado na ferramenta, ou seja, o usuário deve inserir no campo apenas uma palavra-chave relacionada e a ferramenta deverá indicar as categorizações disponíveis.

6.48. A comunicação se dará, preferencialmente via ferramenta ITSM, e nos demais casos, via telefone, e-mail ou outro meio definido pela CONTRATANTE. Exige-se que os técnicos da CONTRATADA incluam todas as ações efetuadas em cada atendimento na ferramenta ITSM. Exige-se, também, que haja processo recorrente para criação de roteiros de atendimento a partir das soluções registradas no sistema, para casos de demandas que sejam frequentes. Assim, mantém-se a informação relevante ao atendimento disponível em sistema interno da CONTRATANTE, minimizando a dependência com a CONTRATADA.

6.49. Após a seleção, o usuário deve direcionado a uma nova tela para o preenchimento detalhado de informações não contidas na solicitação de serviço.

6.50. Assim que concluído o preenchimento, deverá ser aberto simultaneamente uma solicitação de serviço na ferramenta de ITSM

6.51. O acesso à ferramenta deverá ser realizado através do login de AD do usuário, permitindo o registro de solicitações de serviço somente após a realização de cadastro, onde deverá ser solicitado o preenchimento de 5 (cinco) respostas pessoais a serem cadastradas de acordo com as perguntas ordenadas que a aplicação venha a efetuar, afins de dar seguridade e integridade das informações contidas na aplicação.

6.52. O fluxo de atendimento deverá obedecer aos seguintes requisitos:

O fluxo inicia-se quando o usuário realizar o login na aplicação através do login AD.

A aplicação disponibilizará uma tela de boas-vindas para realização de cadastro.

Assim que for feito o cadastro na tela inicial, será disponibilizada a opção de registro de solicitação de serviço.

Após o clique do usuário na opção de registro de solicitação, será liberado um campo de inserção de palavra-chave para a identificação de categoria de atendimento para a solicitação. Neste campo devem ser inseridas palavras relacionadas à solicitação a ser registrada.

O usuário escolherá a opção condizente com sua necessidade e é direcionado a uma nova tela onde realizará o preenchimento manual e mais detalhado da solicitação.

Havendo anexos a serem inseridos, deverá ser feito após o preenchimento dos campos destacados e em seguida solicitar o registro.

A aplicação automaticamente gerará uma solicitação de serviço na ferramenta ITSM e enviará um e-mail contendo os dados da solicitação registrada.

A aplicação automaticamente gerará uma solicitação de serviço na ferramenta ITSM e enviará um e-mail contendo os dados da solicitação registrada.

6.53. Em relação a consulta e reabertura de solicitações, o portal deverá obedecer aos seguintes requisitos:

A consulta da solicitação deverá permitir ao usuário a consulta em tempo real das solicitações abertas na ferramenta ITSM.

Assim que o usuário acessar a aplicação, deverá ser disponibilizado o campo de consulta, onde ao inserir o número da solicitação no campo indicado, deverão ser retornadas as características da solicitação e o status atual.

Caso o usuário aceite a solução da solicitação, não deverão ser realizadas modificações na aplicação, porém havendo discordância da solução aplicada, deverá ser possível optar pela reabertura dele estiverem no status de encerramento ou cancelamento.

Optando o usuário pela reabertura da solicitação, o mesmo deve ser retornado para a fila de atendimento onde a solicitação foi encerrada com a nota de rejeição inclusa pelo usuário.

Um e-mail de confirmação da reabertura deve ser enviado ao usuário automaticamente ao final do processo de reabertura.

6.54. Em relação ao fluxo padrão de atendimento, a ferramenta deverá obedecer às seguintes características:

O fluxo deverá iniciar quando o usuário realizar o acesso na aplicação através do login AD.

A aplicação disponibilizará uma tela de boas-vindas para realização de cadastro. Caso o usuário já tenha cadastro, deverá somente encerrar a janela sugestiva.

O usuário inserirá o número da solicitação de serviço no campo indicado e submeterá a pesquisa na aplicação.

Caso a solução seja aceita, a aplicação deverá ser encerrada. Caso não, estará disponível ao final da solicitação a opção de reabertura da solicitação.

O usuário deverá inserir o motivo da rejeição da solução aplicada e submeter a solicitação para que retorne a equipe competente.

Um e-mail de reabertura deverá ser enviado ao usuário e a solicitação retornará para a equipe de solução para revalidação do cenário.

6.55. Em relação a consulta de solicitações de serviço complementares, a ferramenta deverá obedecer aos seguintes requisitos:

A consulta de solicitações complementares tem como objetivo permitir ao usuário a consulta das solicitações relacionadas à solicitação principal (inicial) registrada.

Assim que o usuário acessar a aplicação a fim de consultar o status de uma solicitação, deverá ser disponibilizada ao final da página a listagem de solicitações complementares vinculadas à solicitação principal.

Caso a solicitação não possua outras vinculadas, a lista deverá aparecer vazia.

A lista de solicitações complementares deverá ser disponibilizada como relatório assim como as demais solicitações.

6.56. Em relação à solução de *chatbot*, a ferramenta deverá obedecer aos seguintes requisitos:

Utilizar os seguintes componentes: plataforma de gestão e operação, *chatbot* e conectores de integração.

A plataforma de gestão e operação de *chatbots* deverá possibilitar a publicação dos chatbots em diferentes canais de mensagens, sejam estes públicos (ex.: SMS, Facebook Messenger, Whatsapp e Telegram) ou privados (sites web ou aplicativos móveis). Também deverá permitir que estes chatbots sejam conectados a diferentes soluções de mercado, relacionadas ao atendimento humano (ex.: Zendesk, Sprinklr, Genesys, etc.), inteligência artificial (Google Dialogflow, IBM Watson, Microsoft LUIS, etc.), pagamentos (PagSeguro, MoIP, Visa Checkout, etc.) e análise de dados (Facebook Analytics, Google Analytics, etc.). A plataforma deverá possuir também uma camada de integração, para a qual podem ser desenvolvidos conectores necessários para construção do *chatbot*, que serão utilizados para acessar os sistemas legados do CONTRTANTE e sistemas externos.

O *chatbot* deverá disponibilizar produtos com o objetivo de gerenciar o fluxo de conversa com os clientes nas interfaces conversacionais.

Os conectores de integração são componentes de software que deverá ser disponibilizados com objetivo de integrar futuramente o *chatbot* aos sistemas legados do CONTRATANTE, possibilitando a realização dos serviços objeto do *chatbot*.

A plataforma de gestão e operação é a plataforma para disponibilização, gestão e operação de *chatbots*. Através desta, os *chatbots* são construídos uma única vez e deverão ser disponibilizados em diversos canais de mensagens, como SMS, Facebook Messenger, Whatsapp, Telegram ou chat em site web.

A plataforma deverá utilizar o protocolo LIME (limeprotocol.org) ou similar para comunicação entre os *chatbots* e os diversos módulos da solução, sendo que a maior parte dos conceitos da plataforma vêm deste protocolo. Para construção dos *chatbots*, deverá ser possível que os desenvolvedores utilizem *webhooks* ou *endpoints*, uma maneira rápida e simples de implementação dos eventos de recebimento e envio de mensagens. A plataforma deverá disponibilizar ainda SDKs (kits de desenvolvimento), que permitam a construção dos *chatbots* de maneira flexível e escalável em linguagens como C# ou Javascript.

Deverão ser disponibilizadas também algumas extensões (ou módulos de software) que encapsulam funcionalidades comuns utilizadas pela maioria dos *chatbots*, como o envio em massa, agendamento de mensagens, utilização de inteligência artificial ou transbordo para o atendimento humano.

O *hub* de aplicativos de mensagens deverá possibilitar a criação de um *chatbot* de forma agnóstica ao canal de mensagens onde ele será publicado. Através de uma linguagem de representação única baseada em objetos JSON, o desenvolvedor deve ser capaz de utilizar todos os recursos disponíveis nos aplicativos de mensagens, sem precisar aprender as APIs de integração disponibilizada por estes aplicativos.

O *hub* de atendimento humano deverá colocar à disposição do desenvolvedor integrações no modelo *plug-and-play* com soluções de atendimento baseadas em chat já existentes no mercado, além de disponibilizar sua própria ferramenta de atendimento humano. Em vez de lidar com as integrações complexas existentes nessas plataformas, o desenvolvedor deve pode concentrar seu trabalho na criação da conversa, acionando o atendimento humano através da execução de um simples comando de transferência de atendimento.

Caso ocorra a substituição da ferramenta utilizada neste atendimento humano, nada precisará ser alterado no *chatbot*, ou seja, a migração deverá acontecer de forma transparente através de configuração a ser realizada no painel da plataforma de gestão e operação.

O *chatbot* deverá integrar solução de inteligência artificial, como por exemplo o Processamento de Linguagem Natural (Natural Language Processing, NLP).

Ao criar seu *chatbot* na plataforma de gestão e operação, o desenvolvedor deverá conseguir manter o isolamento entre a lógica do *chatbot* e a solução de inteligência artificial. Deverá ser possível fazer a gestão da base de conhecimento do *chatbot* utilizando a interface visual da própria plataforma de gestão e operação, deixando a solução construída independente do provedor de inteligência artificial escolhido. Também deverá ser possível migrar de um provedor para outro, sem que seja necessário reconstruir a base de conhecimento ou alterar a lógica do *chatbot*.

O *chatbots* deverá manter ao desenvolvedor à sua disposição um hub de pagamentos na plataforma de gestão e operação. Através dele é possível manter um fluxo de conversa único, independentemente do *gateway* de pagamento que será utilizado no projeto.

Através de seu *hub* de análise de dados, o desenvolvedor deverá definir as métricas que devem ser acompanhadas no *chatbot* e disponibilizá-las de forma visual e em tempo real para que seja acessado por qualquer membro da equipe através do painel de administração da plataforma de gestão e operação.

Além disto, deverá ser possível exportar estes dados para sistemas proprietários de BI (Business Intelligence) do CONTRATANTE ou de mercado, tais como Google Analytics e Facebook Analytics.

6.57. Além dos já conhecidos *dashboards* de visão geral e análise de dados, deverá ser possível também enviar as mensagens trocadas pelo *bot* para ferramentas especializadas nessas análises, por meio de um módulo de integração com ferramentas de *analytics*. O *hub* de *analytics* deve contar com duas ferramentas:

Ferramenta do Google, especializada na análise de dados em *chatbots*;

Ferramenta de integração customizada, que possibilita enviar os dados trafegados pelo *chatbot* para qualquer ferramenta

6.58. O *chatbot* deverá possibilitar a integração aos assistentes pessoais existentes nos celulares e outros dispositivos conectados, tais como o Alexa da Amazon, Siri da Apple, Cortana da Microsoft ou Assistant do Google.

6.59. Ao construir seus *chatbots* dentro da plataforma de gestão e operação, o desenvolvedor deve ter a possibilidade de publicá-los também nas interfaces conversacionais destes assistentes, com pouca ou nenhuma customização de código.

6.60. Para que os *chatbots* possam entregar informações e executar serviços de valor aos usuários de TIC, é necessário que estejam integrados aos sistemas legados do CONTRATANTE.

6.61. Ao utilizar o *hub* de integração da plataforma de gestão e operação, o desenvolvedor deverá poder fazer a integração dos *chatbots* a estes sistemas de forma rápida e controlada, construindo conectores específicos para cada sistema, que serão publicados e monitorados automaticamente através da plataforma.

6.62. Em relação ao fluxo do atendimento para pesquisa de satisfação, a ferramenta deverá obedecer aos seguintes requisitos:

Assim que uma solicitação é solucionada, o analista recebe por e-mail o link para participação na pesquisa.

Acessando o link, o colaborador será direcionado a página inicial da pesquisa, onde o mesmo deverá pontuar o nível de serviço prestado com nota de 1 (um) a 5 (cinco).

Assim que o colaborador insere sua nota, a aplicação identifica se a nota foi negativa, entre 1 (um) e 4 (quatro) ou positiva, 5 (cinco). Caso seja positiva, encerra a pesquisa com uma mensagem de gratificação na tela. Caso seja negativa, retorna com a listagem dos serviços que não atenderam sua expectativa.

O colaborador pode inserir um ou mais serviços, ou ainda, selecionar uma opção que permita que o mesmo realize um comentário sobre o serviço de atendimento da solicitação. Após, é exibida uma mensagem de gratificação pela participação na pesquisa.

Todo conteúdo pontuado é enviado para base de armazenamento.

6.63. A CONTRATADA deverá prover uma ferramenta cognitiva para análise dos dados gerados pela operação dos serviços prestados. Esta ferramenta deve possuir a capacidade de se conectar e publicar informações nas principais ferramentas de mercado, proporcionando uma visão completa de todos os processos, pessoas, itens ou serviços. Esta ferramenta de analytics deverá possuir no mínimo as seguintes funcionalidades:

Coleta de Dados: fase onde as bases a serem conectadas são definidas;

Padrão de integração: capacidade de organizar todos os dados em um único padrão de saída

Independente da origem.;

Indicadores (KPI): possuir indicadores pré configurados e possibilitar a configuração a parametrização de novos indicadores com base nas necessidades do CONTRATANTE;

Acesso: deve possibilitar a escolha, por parte do CONTRATANTE, de quem terá acesso aos dados de indicadores;

Publicação: deve possibilitar a publicação dos dados em visões web, intranet, aplicativos móveis, e-mail e redes sociais;

Full DrilDown: Possibilidade de visualização das informações de um nível sintético até o analítico;

Capacidade de publicar relatórios em diversas plataformas de mercado, como: Qlik, Tableau, Power BI e Zoko Report;

Capacidade de integração com as mais diversas ferramentas de mercado, como: CA, Zabbix, SAP, bmcRemedy, SalesForce, Avaya, OTRS, Siebel, Microsoft Dynamics, Excel, Cisco, Jira, Facebook, BootStrpa, Power BI, Oracle, SQL Server, MySQL, Big Datas Amazon, Cassandra, Hadoop e de mobilidade, como Andoid e sistemas Apple;

Painel multilinguagem: capacidade de escolher o português como linguagem principal para a exibição de dados;

Geração de gráficos automatizados de acordo com o comportamento da base de dados;

Análise evolutiva: realizar comparação entre dados acumulados e dados diários, realizar simulação de indicadores, possibilidade de exportação de resultados;

Cognição: ao inserir um dado, a ferramenta deverá apresentar todas as informações disponíveis deste dado, como por exemplo, ano, semestre, período, dia, hora, etc;

Capacidade de exibição de dados individualizados;

Capacidade de monitoração de qualquer dado, item, pessoa;

Apresentação de backlogs de atividades atrasadas;

Acompanhamento de pesquisa de satisfação, identificando níveis de aderência por área, níveis de satisfação total e por segmento, fornecendo dados para elaboração de planos de ação de melhoria por parte da CONTRATADA e do CONTRATANTE;

Monitoramento de dados de telefonia, com no mínimo: volume de atendimento, TMA (tempo médio de atendimento), taxa de abandono, TME (tempo médio de espera) e aderência aos níveis de serviços estabelecidos;

Geração automática e diária de relatórios pré-definidos.

6.64. A CONTRATADA deverá prover um aplicativo móvel de reconhecimento facial que permita que usuário realize diversos processos de negócio de maneira ágil e segura, diretamente em seu *smartphone*.

6.65. Além das facilidades agregadas no canal móvel, a segurança deve ser garantida por um processo de reconhecimento facial, também conhecido como biometria não intrusiva. Em resumo, assim que realizar o cadastro inicial, o usuário deve ser autenticado na aplicação através de uma foto de seu rosto, e automaticamente já obter acesso a uma série de funcionalidades automatizadas, sem a necessidade de contatar a Central de Serviços.

6.66. A aplicação deve ser disponibilizada em três idiomas: inglês, espanhol e português.

6.67. A aplicação deve disponibilizar, minimamente:

Autenticação com Active Directory;

Cadastro da foto do usuário;

Validação da foto cadastrada;

Página inicial com todas funcionalidades disponíveis;

Autenticação com reconhecimento facial;

Apresentação da lista de sistemas cadastrados;

Apresentação da lista de ações correspondentes a cada sistema (reset/desbloqueio);

Identificação de método para gerar senha (manual/automática);

Execução da ação através da integração com cada sistema, mostrando o resultado para cada usuário;

Opção de realizar logout na aplicação;

Armazenamento dos logs de todas as ações executadas.

6.68. A aplicação descrita tem como objetivo realizar a autenticação do usuário, o cadastro e a disponibilização dos fluxos de negócio que podem ser executados instantaneamente, sem a necessidade de contato com a Central de Serviços.

6.69. O fluxo de autenticação deve ser responsável por garantir que o colaborador acesse todas as funcionalidades da aplicação. O fluxo de autenticação deve ser mandatório para todas as funcionalidades, inclusive para o cadastro do usuário na ferramenta.

6.70. Após realizar a aplicação da instalação, conforme método de distribuição adotado pelo CONTRATADO, o usuário deverá abrir a aplicação normalmente. A aplicação deve verificar se existe alguma informação de acesso armazenada no dispositivo do usuário.

6.71. Após informação de autenticação bem-sucedida, a aplicação deverá direcionar o usuário diretamente para a página inicial da aplicação.

6.72. Tendo o login do usuário registrado no dispositivo, com a informação de que um logout foi realizado no último acesso, a aplicação deverá exibir o nome desse usuário para que ele o selecione. Em seguida, a aplicação disponibilizará ainda uma opção para o colaborador entrar com um novo usuário.

6.73. Ao selecionar o usuário, entende-se que esse colaborador já realizou autenticação por reconhecimento facial em algum momento e depois fez logout. A aplicação deverá disponibilizar as opções de autenticação por reconhecimento facial e por AD.

6.74. Assim que o usuário é autenticado, a aplicação deverá verificar se o cadastro já foi efetuado por esse colaborador. Se o usuário já tiver sido cadastrado, a aplicação deverá abrir a página inicial, caso contrário deverá levar o usuário para a tela de cadastro.

6.75. Em relação a exceções e login com outro usuário:

O usuário deve poder selecionar a opção de entrar com outro usuário, desconsiderando todas as informações armazenadas no dispositivo. Nesse caso, a aplicação deve apresentar um campo para que o colaborador informe seu nome de usuário.

Na sequência, a aplicação deverá verificar no servidor se esse colaborador já realizou o cadastro e apresentar as duas opções de autenticação.

6.76. Usuário sem foto cadastrada:

Caso o usuário não tenha a foto cadastrada, ele poderá acessar todas as funcionalidades da aplicação normalmente se autenticando apenas com o login de rede. A aplicação irá se conectar ao AD para fazer essa validação.

6.77. Dificuldades no cadastro da foto:

No caso de os usuários terem dificuldades para cadastrar a foto, o mesmo deve poder entrar na aplicação usando apenas o seu login de rede. A aplicação irá se conectar ao AD para fazer essa validação.

6.78. O processo de cadastro de usuário cadastro deve ser executado após uma primeira autenticação do usuário, integrada ao Active Directory. O preenchimento do cadastro garante acesso a todas as funcionalidades de aplicação de maneira segura. Esse processo é mandatório para que o colaborador consiga usar suas funcionalidades.

6.78.1. A etapa de autenticação é mandatória para que o usuário possa realizar seu cadastro na aplicação.

6.78.2.O usuário deverá tirar uma foto de seu rosto (selfie) com boa luminosidade e livre de vibrações.

6.78.3.A aplicação deverá validar se a foto tirada pelo colaborador está dentro dos moldes aceitos pela ferramenta. A validação consiste em confirmar se é uma foto de rosto humano, distância, luminosidade, vibrações, entre outros parâmetros.

6.78.4. Assim que a primeira foto é cadastrada, a aplicação pedirá que o usuário tire uma nova foto, com objetivo de validar o processo de reconhecimento facial. Além de validar a foto cadastrada, essa etapa tem o objetivo de familiarizar o usuário com o processo.

6.78.5. Assim que o cadastro é concluído, a aplicação deverá direcionar o usuário para a página inicial.

6.79. Foto de cadastro fora dos parâmetros aceitos pela aplicação:

Caso a foto de cadastro esteja fora dos parâmetros configurados na aplicação ou não remeta a um rosto humano a aplicação solicitará uma nova captura de imagem até que a foto seja válida.

6.80. Validação sem sucesso da foto cadastrada:

Caso a foto de validação não seja aprovada, a aplicação repetirá o processo até que o usuário insira uma foto válida. Caso o usuário tenha dificuldades, poderá optar por usar o login alternativo.

6.81. Login alternativo:

Caso o usuário não consiga cadastrar sua foto para o reconhecimento facial, o mesmo poderá se autenticar apenas com as credenciais de AD.

6.82. Reset ou desbloqueio com reconhecimento facial:

Após o cadastro realizado, o usuário pode fazer o reset ou desbloqueio de qualquer um dos sistemas cadastrados através do processo de reconhecimento facial (biometria não intrusiva). Após a autenticação a aplicação se comunica com os sistemas legados através de integração, enviando os comandos de reset ou desbloqueio, de acordo com o parametrizado na aplicação.

6.83. Após autenticar-se na ferramenta, o usuário seleciona a opção de Gestão de Senhas no menu da aplicação.

6.84. Reconhecimento facial: é solicitado que o usuário tire uma foto de seu rosto, que será comparada com a foto previamente cadastrada pelo usuário. A captura da imagem é válida somente quando realizada frontalmente do rosto.

6.85. Seleção de sistema: após o reconhecimento ter sido concluído, é apresentado ao colaborador a lista de sistemas cadastrados. O colaborador deverá escolher o sistema no qual deseja realizar a ação.

6.86. Seleção da ação: após selecionar o sistema, o usuário deverá escolher qual ação deseja executar: reset ou desbloqueio.

6.87. Execução: a aplicação se comunicará com o sistema do cliente através de integração, enviando o comando de reset/desbloqueio. Após executar o comando, a aplicação deverá informar ao usuário o resultado da operação (sucesso/falha).

6.88.Página inicial: concluída a transação, o usuário será levado novamente à página inicial, com todas as funcionalidades.

6.89. Exceções ou login não encontrado/inválido:

Caso o usuário não seja localizado no sistema correspondente, a aplicação retornará um erro informando que o usuário não possui acesso a aplicação. O usuário poderá inserir novamente o login.

6.90. Foto inválida:

Deve ser válido para o reconhecimento da aplicação somente o rosto humano, de forma que se for capturada uma foto aleatória a aplicação não prosseguirá com a disponibilização das funcionalidades para o colaborador. Capturas laterais, parcialmente frontal ou imagens que não remetem a face humana não devem ser reconhecidas pela aplicação.

6.91. Premissas do CONTRATANTE:

O CONTRATANTE proverá a integração com o AD, a fim de fazer a primeira autenticação do usuário na ferramenta.

O CONTRATANTE será responsável por distribuir o aplicativo para os seus usuários. Cabe ao CONTRATANTE definir se a publicação será interna ou se o aplicativo ficará disponível nas lojas de cada plataforma (Google Play ou Apple Store).

Os usuários deverão instalar o aplicativo em seus smartphones a partir do local delimitado pelo CONTRATANTE. O aplicativo estará disponível para as plataformas Android e iOS.

Todos os usuários precisam, obrigatoriamente, realizar o cadastro na aplicação antes de usar qualquer uma das suas funcionalidades.

6.92. Condições da foto:

A foto a ser adicionada tanto para o cadastro quanto para a autenticação deve estar com boa luminosidade e nitidez para a aprovação da aplicação. Fotos tremidas ou escuras estão propicias a rejeição da aplicação.

A aplicação criará as senhas de cada sistema seguindo suas respectivas políticas. Poderão ser criadas senhas de diferentes forças para cada aplicação (fraca, média e forte).

6.93. A solução de Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM) ofertada deve oferecer o acesso a todas as disciplinas ITIL (Information Technology Infrastructure Library, Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia da Informação) V4 relacionadas abaixo, na(s) licença(s) de uso, assegurando que nenhuma licença adicional deverá ser adquirida para o correto gerenciamento de todo o ciclo de vida da gestão de serviços de TIC:

Gerenciamento de Incidentes;

Gerenciamento de Requisições de Serviços;

Gerenciamento de Catálogo de Serviços;

Gerenciamento de Problemas;

Gerenciamento de Mudanças;

Gerenciamento de Configuração e de Ativos de Serviço;

Gerenciamento de Nível de Serviços;

Gerenciamento de Conhecimento.

6.94. Para todas essas disciplinas, a solução deverá estar pronta e operante na sua instalação nativa de acordo com os processos e definições da biblioteca ITIL. Assim, ainda que a eventualmente solução principal atenda a todas as especificações deste Anexo, se a solução principal atender apenas a parte do processo ITIL, a CONTRATADA deverá fornecer os demais módulos complementares ou ferramentas que suportem integralmente o processo em questão de forma aderente ao ITIL.

6.95. Entende-se por itens atendidos de forma nativa todos aqueles itens atendidos diretamente pelo software e seus módulos, sem a necessidade de alteração do código fonte em sua estrutura, sendo aceito o atendimento por meio do uso conjunto de funcionalidades de personalização e integração já presentes no software.

6.96. A solução deve permitir a total adequação aos processos e planos de negócio do CONTRATANTE em termos de funcionamento, fluxos de atendimento e ciclo de vida da gestão de serviços.

6.95. A solução deve permitir a emissão de relatórios personalizáveis para fins de faturamento das ordens de serviço conforme a metodologia de cálculo de UST's (Unidades de Serviço Técnico) em períodos de tempo personalizáveis pela equipe de fiscalização do CONTRATANTE, dentre as quais:

Relatório de consulta de chamados abertos e encerrados em 1º nível com informação de quantidade de atendimentos por técnico de 1º nível e valor correspondente em UST's;

Relatório de consulta de chamados atendidos e encerrados em 2º e 3º nível com informação de tipo de serviço, quantidade de solicitações atendidas por tipo de serviço e valor correspondente em UST's;

Relatório analítico de consulta de todos os chamados atendidos e encerrados em 1º, 2º e 3º nível com informação de tipo de serviço, técnico e grupo solucionador, data de abertura e encerramento, situação, descrição, status e solução do chamado e valor correspondente em UST's.

6.96. Os termos e definições na interface da solução devem estar alinhados com os termos e definições da biblioteca ITIL para facilitar a rápida compreensão das funcionalidades disponíveis.

6.97. Deverão ser fornecidos e instalados todos os módulos e ferramentas para atender aos requisitos de gestão de ativos, que estará sempre associado ao processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço. As informações dos ativos devem ser integradas ao CMDB (Configuration Management Database, Base de Dados do Gerenciamento de Configuração).

6.98. A CONTRATADA deverá entregar documentação original do fabricante do software com as informações que comprovem o perfeito atendimento aos requisitos abaixo listados.

6.99. Para todos os itens citados, deverão ser apresentadas no momento de entrega da proposta todas as comprovações detalhadas de atendimento por meio da documentação original do fabricante do software ou através de demonstrações de diligência que comprovem o atendimento de um ou mais itens para os casos onde o atendimento não puder ser integralmente comprovado pela documentação ou onde está deixar dúvidas quanto ao atendimento.

6.100. São exigidas as seguintes características mínimas quanto a interface (gerentes, analistas e usuários):

Ser em ambiente web, acessada via navegador e compatível com Internet Explorer, Mozilla Firefox ou Google Chrome, aceitando-se excepcionalmente a utilização de uma aplicação desktop para a configuração, parametrização e administração da solução.

6.101. Ser no idioma português do Brasil, aceitando-se excepcionalmente que a interface de configuração, parametrização e administração operada pelos administradores da solução seja em inglês.

6.102. Permitir mais de um servidor de Interface web comunicando com o mesmo banco de dados, provendo balanceamento de carga e alta disponibilidade.

6.103. Possuir integração com e-mail para abertura e acompanhamento de solicitações de serviço.

6.104. Permitir visualização do CMDB e dos relacionamentos e impactos entre IC's (Itens de Configuração) de forma hierárquica e gráfica.

6.105. Permitir a visualização do calendário de mudanças de forma gráfica tratando o planejamento da janela de mudanças.

6.106. Integrável com vários fornecedores de gerenciamento de infraestrutura, bem como a possibilidade de absorver novos componentes.

6.107. Utilizar base de dados centralizada e integrada.

6.108. Permitir a personalização da visualização da fila de demandas do analista pelo próprio, sem a necessidade de alterar o esquema do banco ou código fonte.

6.109. Base de dados única e integrada com todos os processos ITIL exigidos.

6.110. Capacidade de personalizar todos os formulários, rótulos e menus sem a necessidade de conhecimento de linguagens de programação.

6.111. Utilizar o protocolo LDAP (pré-configurado para o Microsoft Active Directory e o OpenLDAP) para autenticação integrada de usuários, podendo importar informações para a base de dados local da solução, desde que garantida a atualização automática.

6.112. Para os processos ITIL exigidos, caso a solução seja composta por mais de uma ferramenta, estas deverão ser integráveis.

6.113. Fornecer web services com as funcionalidades de abrir requisição ou incidentes retornando a identificação correspondente.

6.114. Possibilidade de integração bidirecional com outras ferramentas de inventário eletrônico e gerenciamento de ativos e configuração, mesmo aquelas de outros fabricantes, através de conectores.

6.115. Integração com sistemas de monitoramento padrão de mercado, incluindo ferramentas open source e gratuitas, para a medição da disponibilidade e abertura automática de solicitações de serviço.

6.116. Permitir a gestão dos contadores de licenças de software na gestão de ativos de forma integrada, associando os contratos de licenciamento com os títulos inventariados, debitando/acrescentando automaticamente dos contadores conforme as informações inventariadas.

6.117. Permitir sua integral operação através de ambiente web, utilizando-se para tal um navegador de internet como única ferramenta de acesso à aplicação.

6.118. Permitir o registro e o acompanhamento de eventos (incidentes, problemas, mudanças, etc) pela central de serviços e grupos de atendimento, permitir acionar eventos (responder, resolver, encaminhar, etc) além de permitir o acompanhamento e auditoria do atendimento pelo usuário cliente através da interface web.

6.119. Oferecer integração com serviço de correio eletrônico do CONTRATANTE para envio de e-mails (alertas, notificações) de forma automática, ou manual (pelo operador), bem como troca de mensagens entre os profissionais da TIC ou outros usuários da solução.

6.120. Apresentar flexibilidade na personalização e integração de interfaces, fluxos de trabalho e ações de automação.

6.121.A personalização de interfaces e processos deverá ser realizada através de assistentes ou interfaces gráficas que permitam arrastar e soltar controles, imagens, rotinas e demais elementos componentes do processo automatizado de gestão de serviços de TIC.

6.122. Preferencialmente, a modelagem e construção das interfaces e relatórios de processos devem dispensar qualquer conhecimento de linguagens técnicas de programação.

6.123. Permitir um alto grau de personalização e alteração de interface no nível do usuário final, sem a necessidade de alterações de esquema de dados ou código fonte.

6.124.A solução deve permitir importar ou registrar, pelo menos, mas não limitado as seguintes informações sobre o usuário:

Nome e sobrenome;

Telefone/ramal;

E-mail;

Unidade administrativa.

6.125. Possuir apenas um CMDB centralizado e que contenha todas as informações dos processos, eventos e ativos gerenciados pela solução.

6.126. Distinguir corretamente incidentes, requisições, problemas e mudanças, de acordo com as definições da biblioteca ITIL.

6.127. Ser certificada pela Pink Elephant, através da certificação PinkVerify Toolset, nos seguintes processos e função contemplados nesse projeto: Gerenciamento de Requisições, Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Liberação e Implementação, Gerenciamento do Conhecimento, Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço, Gerenciamento de Nível de Serviços e Gerenciamento do Catálogo de Serviços.

6.128.São exigidos os seguintes requisitos técnicos da solução:

A camada de dados da solução deve ser compatível com bancos de dados relacionais padrão (RDBMS).

6.129. A interface web disponível deve atender tanto aos usuários da central de serviços, usuários administradores da solução ofertada e usuários finais, segregando corretamente estes perfis e apresentando a cada um apenas as funcionalidades disponíveis ao seu tipo de acesso.

6.130. Todas as funcionalidades de operação devem estar disponíveis através da interface web da solução ofertada, apresentadas de acordo com o perfil do usuário utilizador e suas permissões.

6.131. A solução deverá permitir anexar arquivos de qualquer extensão aos formulários de entrada de dados, independente do evento ou disciplina de gestão, para complementar as informações do processo.

6.132. Função Central de Serviços:

A Central de Serviços deverá permitir o encaminhamento de solicitações, chamados e demais fluxos de trabalho para tratar os processos suportados por ela para as áreas de suporte.

A solução proposta deverá controlar e administrar todos os chamados e solicitações que forem encaminhadas.

A solução deverá permitir a abertura de solicitações para tratamento pela Central de Serviços por, pelo menos, um portal de autoatendimento do tipo self-service, contato telefônico com a Central de Serviços e contato via voz ou envio de e-mail.

A solução deverá permitir que o próprio usuário finalize as solicitações.

A solução deverá possuir funcionalidades para gerenciar solicitações de serviço. As solicitações deverão poder ser abertas isoladamente ou associadas a Incidentes de Clientes, Incidentes de Infraestrutura e Problemas.

A solução proposta deverá permitir executar o cadastro de todas as ocorrências de indisponibilidade de serviços.

A solução proposta deverá representar um ponto central de contato para todo problema de infraestrutura, tornando possível a otimização do gerenciamento de custos e melhora no nível de serviço.

A solução proposta deverá implementar a integração do ciclo de vida do ticket (solicitações, incidentes, problemas e requisições) com acompanhamento de qualidade no nível de serviço.

A solução proposta deverá utilizar ou prover um sistema de alarmes proativos, que façam o monitoramento dos prazos de execução das solicitações em andamento. Nesse monitoramento os alarmes devem ser acionados, de acordo com regras pré-estabelecidas pelo CONTRATANTE. A notificação deverá utilizar o correio eletrônico do CONTRATANTE através do protocolo SMTP (Simple Mail Transfer Protocol, Protocolo Simples de Transferência de E-mail).

A solução proposta deverá prover meios para o controle de qualidade técnica do serviço prestado por meio de relatórios gerenciais e estatísticos, bem como logs.

A solução proposta deverá permitir a administração das ocorrências por solicitação, por técnico, ocorrências em atraso, ocorrências fechadas, por unidade administrativa e por solicitação externa a fornecedores, contratados, bem como outros a serem definidos.

A solução proposta deverá contar com a possibilidade de representação gráfica de limites, quantitativos e outras métricas definidas pelo CONTRATANTE, sem a necessidade de codificação (linguagem de programação).

A solução deve permitir que administradores da TIC do CONTRATANTE definam livremente, através de parametrização, sem necessidade de programação complementar, quais são as possibilidades de pré-classificação dos incidentes ou requisições de serviços que serão encaminhadas pelos usuários finais da TIC.

A solução deve possuir a habilidade de restringir quem pode ou não registrar incidentes, problemas e mudanças baseados em definições de permissões e perfis.

A solução deve diferenciar corretamente registros de incidentes, de problemas e de mudanças, de acordo com as definições da biblioteca ITIL.

6.133. Gerenciamento de Incidentes:

O Gerenciamento de Incidentes deve ser nativamente integrado ao Gerenciamento de Ativos e Configuração para a conexão com o CMDB, permitindo associar registros de Incidentes com os respectivos itens de configuração afetados.

6.134. A solução deve oferecer a capacidade de registrar incidentes a partir de diferentes fontes, tais quais, mas não limitadas a:

Telefone (Central de Serviços);

E-mail;

Web (intranet/internet).

6.135. O Gerenciamento de Incidentes deve ser nativamente integrado ao Gerenciamento de Ativos e Configuração para a conexão com o CMDB, permitindo associar registros de Incidentes com os respectivos itens de configuração afetados.

6.136. A solução deve possuir valores chave pré-validados para campos específicos do incidente, tais como, mas não limitado a: impacto, prioridade, IMR (Instrumento de Medição de Resultado) e equipe inicial de suporte, definidos automaticamente com base no tipo de IC, categoria do incidente, localização, usuário afetado etc.

6.137. Preferencialmente, a solução deve permitir que esta definição seja criada através de construtores de eventos ou regras, dispensando qualquer necessidade de conhecimento técnico de linguagens de programação ou modelagem de dados.

6.138. Os valores pré-definidos baseados nas características do incidente devem poder ser alterados, dependendo das permissões do usuário.

6.139. Para critérios específicos de um incidente, a solução deve ser capaz de marcar um registro para retorno ao usuário por parte do analista, de forma que o tempo decorrido entre a abertura da solicitação e o retorno do analista para o usuário final seja controlado pelo IMR.

6.140. A solução deve fornecer um número identificador único para cada registro de incidente/problema/mudança aberto, de acordo com as definições da biblioteca ITIL.

6.141. A solução deve permitir a identificação de incidentes semelhantes automaticamente ou por intermédio de filtros, oferecendo ao analista a possibilidade de consultar incidentes com critérios e características similares para uso em seu atendimento.

6.142.O Gerenciamento de Incidentes deve possuir integração com o Gerenciamento de Conhecimento, permitindo disparar pesquisas à base de conhecimento diretamente da interface de registro do incidente.

6.143. As consultas à Base de Conhecimento devem ser feitas diretamente do contexto do incidente, utilizando como critério palavras-chave e conteúdo do formulário de incidente definidos pelo usuário.

6.144.A ferramenta deve possibilitar a escolha de mais de um documento de conhecimento existente para vincular à solicitação solucionada, e permitir a alteração da referência de procedimentos indicados anteriormente.

6.145.A solução deve ter a funcionalidade de criar registros rápidos de incidentes baseados em outros incidentes, para diminuir o tempo gasto pelo analista no registro de um incidente.

6.146.A funcionalidade acima deve permitir também criar um incidente principal e rapidamente registrar a repetição de incidentes a partir do incidente original, automaticamente associando os incidentes repetidos ao incidente principal.

6.147.A solução deverá nativamente automatizar o fechamento de todos os incidentes repetidos quando o incidente principal for fechado.

6.148.A ferramenta deve ter as duas abordagens, quais sejam, permitir o próprio usuário feche a solicitação após receber e-mail com a informação de solicitação resolvida ou fechar a solicitação automaticamente, através de tempo configurável na ferramenta, caso ele não faça o encerramento (decurso de prazo).

6.149.A ferramenta deve permitir que o usuário devolva a solicitação para a Central de Serviços em caso de insatisfação com o atendimento (reabertura da solicitação), dentro de tempo configurável.

6.150.A solução deve permitir o drilldown (refinamento de consulta) em campos populados do Gerenciamento de Incidentes, para visualizar detalhes adicionais sobre o conteúdo do campo em questão.

6.151.A solução deve possuir a capacidade de notificar o registro de incidentes tanto para usuários quanto para equipes de suporte e times de solução, através de e-mail.

6.152.A solução deve permitir que usuários com as devidas permissões alterem dados do incidente durante o seu ciclo de vida, tais como, mas não limitado a: prioridade, categoria, IC e IMR.

6.153.O Gerenciamento de Incidentes deve manter um histórico de auditoria completo, registrando que alterações foram feitas, por quem e quando.

6.154.A solução deve permitir que campos obrigatórios sejam definidos para o registro de um incidente, diferenciando estes campos em tela para que o operador, seja técnico ou usuário final, tenha clara ciência de quais são os campos obrigatórios.

6.155.O Gerenciamento de Incidentes deverá possuir integração nativa com os Gerenciamentos de Problemas e Mudanças, permitindo que registros de problemas e ´mudanças sejam associados a um registro de Incidente.

6.156.A solução deve permitir a impressão do registro de incidente, sem que para tal seja necessário fechar o registro.

6.157.A solução deve permitir o envio do registro de incidentes/problemas/mudanças por e-mail.

6.158. Deve ser possível atribuir incidentes para uma equipe ou grupo de suporte.

6.159. Deve ser possível atribuir incidentes para indivíduos (analistas ou administradores) ou grupos de atendimento.

6.160. Deve ser possível restringir que times de suporte possam ter incidente/problema/mudanças atribuídos, através de definições de permissões.

6.161. Deve ser possível restringir a atribuição de incidente/problema/mudanças para indivíduos de times de suporte, através da definição de permissões.

6.162.A solução deve registrar a exata data e hora em que um registro foi atribuído a um time de suporte ou indivíduo.

6.163.A solução deve ser configurável para permitir a criação de calendários personalizados de dias e horas para efeito de cálculos corretos de intervalos e tempos de atendimento (contagem dos IMR's), conforme a necessidade do CONTRATANTE, com facilidade de personalização pelos administradores com permissões específicas para tal.

6.164.A solução deve permitir informar desvios, tais como feriados e dias não úteis.

6.165.A solução deve permitir informar horários úteis de funcionamento, baseado no horário de trabalho do CONTRATANTE.

6.166.A solução deve permitir basear os cálculos de tempos de atendimento e prazos para solução de solicitações, bem como problemas baseados em tais calendários.

6.167.A solução deve automaticamente sugerir o IMR apropriado baseado em regras de negócio pré-definidas.

6.168. O IMR deve poder ser alterado de acordo com as permissões do usuário atual.

6.169. A solução deve permitir que um incidente/problema/mudança seja diretamente atribuído a um prestador de serviço externo, baseado nas suas características.

6.169. Deve possuir a capacidade de selecionar automaticamente o prestador de serviço externo através da associação, também automática, do incidente/problema/mudança ao IMR apropriado

6.170.O Gerenciamento de Incidentes deve permitir tanto a classificação de um incidente pelo serviço de TIC afetado, tanto quanto pela falha de suas tecnologias associadas, quando um serviço do catálogo específico não for afetado.

6.171.A solução deve suportar a entrada de texto livre para o registro de descrições de incidentes/problemas/mudanças, assim como para suas atividades de resolução.

6.172.A solução deve possuir um histórico de auditoria completo e seguro de qualquer atualização do registro de incidente/problema/mudança e atividades de resolução.

6.173. Um incidente deve poder ser convertido em, ou associado a, uma requisição de serviços e vice e versa.

6.174.A solução deve permitir a distribuição de incidentes ou requisições de forma manual ou de forma automática baseada em critérios como número de solicitações na fila de tarefas.

6.175.A solução deverá permitir a monitoração e o rastreamento de incidentes.

6.176.São requisitos comuns referentes à atualização e resolução de incidentes/problemas/mudanças:

6.177. As atividades de atualização de registros de incidente/problema/mudança devem ser controladas com base nas configurações de permissão dos usuários.

6.178. A solução deve ter a capacidade de notificar por e-mail o usuário e o time de suporte apropriado quando o registro de incidente/problema/mudança for atualizado ou resolvido.

6.179. Um histórico de auditoria deve ser gravado para o registro de todas as atividades de atualização/resolução de incidente/problema/mudança. Estes históricos devem ser pesquisáveis.

6.180. As atividades de atualização de um registro devem ser capazes de registrar detalhes e prazos e custos associados.

6.181.A atividade de atualização do registro deve gravar automaticamente quem tomou a ação e quando isto ocorreu.

6.182. As atividades de atualização de registros devem ser filtradas e disponibilizadas de acordo com a função do time de suporte ou perfil do usuário.

6.183. Quando um registro de incidente/problema/mudança for resolvido, o time de suporte deve ser capaz de atualizar o registro com uma categorização de causa (ex.: erro do usuário, falta de patch corretivo, etc) e com o IC e serviço que tiveram a falha.

6.184.A solução deve possuir a opção de habilitar a atribuição automática de um incidente/problema/mudança resolvido para a Central de Serviços para o encerramento e confirmação com o usuário final.

6.185. Deve ser possível disparar um arquivo executável ou batch a partir de qualquer atividade de atualização, passando parâmetros ou dados internos do registro.

6.182. Usuários devem ser capazes de atualizar apenas os incidentes/problemas/mudanças da partição lógica a qual pertencem.

6.183.A solução deve permitir a reabertura de incidentes/problemas/mudanças fechados, baseados em permissões do usuário.

6.184. Registros reabertos devem limpar automaticamente qualquer categorização de resolução.

6.185. Registros reabertos devem reassumir automaticamente o IMR associado a ele, do ponto de parada, ou a critério do CONTRATANTE.

6.186.A Central de Serviços e a equipe de suporte devem ter acesso a um pacote comum de detalhes de resolução (ex. artigos de conhecimento e resolução de problemas comuns).

6.187. Além dos requisitos comuns à atualização e resolução de incidentes/problemas/mudanças, a solução deve atender aos seguintes requisitos para a atualização e resolução de incidentes:

6.188. Deve ser possível gerar um registro de problema ou mudança diretamente do registro de incidente e, automaticamente, associar os registros.

6.190.A atribuição de incidentes de e para as diversas equipes de suporte devem ser restritas baseadas em regras de atribuição definidas pelo usuário.

6.191. Baseado nos detalhes do registro, a solução deve ser capaz de sugerir uma lista de atividades de atualização do registro com procedimento de resoluções associadas.

6.192. No caso de conflitos de IMR, será selecionado o de maior prioridade.

6.193. A solução deve rastrear e alertar sobre o IMR até a resolução pelo prestador de serviço externo.

6.194. Quando um registro for atribuído a times de suporte diferentes, a solução deve automaticamente associar o IMR correto e rastrear e alertar sobre o IMR até que haja uma resolução ou reatribuição.

6.195. A ferramenta deve possuir recurso de Pesquisa de Satisfação, a ser apresentada aos usuários automaticamente no encerramento do incidente/requisição de serviço, conforme graus de satisfação configuráveis pelo CONTRATANTE.

6.196. Decorrido determinado tempo, as pesquisas não respondidas pelo usuário deverão ter uma nota padronizada.

6.197. Gerenciamento de Requisições de Serviços:

A solução deve permitir a criação, modificação e cumprimento e fechamento de registros de requisições de serviço.

A solução deve possuir uma lista de serviços pré-definidos que podem ser requisitados pelo usuário.

A solução deve possuir uma visão baseada em permissões do requisitante dos serviços no catálogo que o usuário tem direito a requisitar.

A solução deve automatizar o roteamento de requisições para a coleta das autorizações apropriadas.

A solução deve permitir que o usuário submeta requisições de serviço, mantenha a visibilidade detalhada do cumprimento da requisição e cancele as requisições que não sejam mais necessárias.

A solução deve automatizar a categorização rápida de requisições (ex.: provisionamento vs solicitações de informação), classificação e armazenamento da requisição de serviços.

A solução deve possuir uma interface simples e intuitiva, facilitando para que o usuário localize os serviços e faça suas solicitações a partir de um menu de opções de serviço pré-definidas.

A solução deve permitir a pesquisa de requisições existentes de determinado usuário.

A solução deve facilitar a definição de limites para a automação da escalação de requisições.

A solução deve permitir que indicadores de impacto, prioridade e urgência sejam atribuídos ao registro da requisição de serviço.

A solução deve suportar o roteamento automático e a coordenação de requisições de serviço entre os times de suporte.

A solução deve facilitar os processos de trabalho de requisições complexas através de tarefas sequenciais e paralelas.

A solução deve ser flexível na extração de relatórios de requisição de serviços.

A solução deve facilitar a geração de relatórios de requisições de serviço incompletas.

A solução deve facilitar o rastreamento de requisições de serviço contra os IMR’s estabelecidos.

A solução deve suportar a criação automatizada de requisições, a partir de incidentes.

O Gerenciamento de Requisições de Serviços deve ser nativamente integrado ao CMDB, para permitir associar um IC à requisição de serviço.

A solução deve associar automaticamente a requisição de serviço ao Catálogo de Serviço.

O requisitante deve poder abrir requisições de serviço a partir do Catálogo de Serviços.

A solução deve disparar automaticamente notificações para os interessados no andamento, qualquer que seja a fase onde se encontre, da requisição de serviço.

Uma requisição de serviço deve poder ser convertida em, ou associado a, um incidente, e vice-versa.

A solução deverá suportar a customização dos formulários de requisições de serviços, suportando a definição de campos obrigatórios. Os formulários customizados poderão ser utilizados nos processos de trabalhos definidos para cada tipo de requisição de serviço.

6.198. Gerenciamento de Catálogo de Serviços:

A solução deverá permitir a definição do Catálogo de Serviços e o cadastro e manutenção de descrição de serviços, assim como de seus atributos.

A solução deverá permitir a customização da estrutura do catálogo de serviços, devendo esta customização ser realizada pela própria interface da solução.

A solução deverá permitir a criação, no catálogo de serviços, de serviços de operações e suporte, ou seja, serviços internos, providos pela própria área de TIC ou por outros departamentos, bem como a associação de IC's a esses serviços.

A solução deve permitir que, para cada serviço e/ou IC seja possível informar o seu grau de impacto (importância) para o negócio de forma a estabelecer a priorização no atendimento.

A solução deverá permitir a disponibilização do Catálogo de Serviços aos usuários.

A solução deverá permitir a criação de uma hierarquia de serviços por meio da criação de dependências com relacionamento do tipo pai/filho.

A solução deverá permitir a criação de serviços que sejam compostos por outros serviços previamente cadastrados.

6.197. Gerenciamento de Problemas:

A solução deve possuir a capacidade de abrir registros de problemas a partir de, mas não limitado a:

Telefone (Central de Serviços);

E-mail;

Web (intranet/internet).

A solução deve ter a capacidade de restringir quem pode ou não registrar um incidente/problema/mudança baseado em configurações de permissões.

A solução deve permitir o registro de problemas, desassociado de incidentes e mudanças.

O preenchimento de um registro de problema deve se beneficiar da seleção de informações através de caixas dropdown com dados pré-definidos e validados.

As listas de valores devem ser filtradas pela entrada parcial de informações para facilitar a localização de itens em listas muito extensas ao digitar.

A solução deve sugerir valores chave pré-definidos baseado em regras, tais como, mas não limitados a, impacto, prioridade, e IMR.

Deve ser possível alterar os valores sugeridos, baseado nas permissões do usuário.

A solução deve gerar automaticamente um número de identificação único do registro de problema.

A solução deve possuir a capacidade de enviar e-mail para o usuário e para a equipe de suporte apropriada quando um registro de problema for criado.

A solução deve ser capaz de escalar automaticamente o registro de problema baseado nos prazos do IMR e alertar a equipe e a gestão por e-mail.

Deve ser possível alterar dados chave do registro de problema durante o seu ciclo de vida, tais como, mas não limitados a prioridade, categoria, IC, IMR, etc., baseado nas configurações de permissões do usuário atual.

A solução deve ser capaz de registrar o que foi alterado, por quem e quando.

Deve ser possível definir campos obrigatórios para o registro de problemas, dando ciência clara ao usuário de quais são, através de marcações diferenciadas.

Deve ser possível associar registros de incidente/problema/mudança a problemas.

A solução deve permitir o envio do registro de problema por e-mail ou exportá-lo para fontes de dados externas.

A solução deve ser capaz de sugerir a equipe de suporte apropriada para as atribuições iniciais e subsequentes, baseado nas informações do registro de problema.

Deve ser possível restringir quais equipes de suporte podem ser atribuídas no registro de problemas, através de configurações de permissão.

Deve ser possível restringir a atribuição de problemas a indivíduos de equipe de suporte, baseado em configurações de permissões.

A solução deve claramente identificar a exata data e hora que uma atribuição para um indivíduo ou uma equipe ocorreu.

O cronômetro da solução deve ser disparado ou ao salvar o registro de problema ou ao abrir o formulário. Esta opção deve ser personalizável pelo usuário com permissões para tal.

A solução deve sugerir automaticamente o IMR apropriado, baseado em regras pré-definidas.

Deve ser possível alterar o IMR sugerido baseado em configurações de permissão.

Usuários somente devem ser capazes de visualizar problemas da partição lógica a que pertencem.

A solução deve oferecer a integração entre o Gerenciamento de Problemas e o Gerenciamento de Incidentes, para permitir mapear corretamente incidentes a problemas ou erros conhecidos.

A solução deve oferecer a integração nativa entre o Gerenciamento de Problemas e o Gerenciamento de Configuração de Ativos de Serviço, para permitir que IC's possam ser associados a registros de problemas.

A solução deve fornecer um painel do tipo dashboard configurável que apresente informações em tempo real demonstrando, entre outros, o status do Gerenciamento de Problemas, Incidentes, Requisições de Serviços e IMR's que os suportam, através de indicadores de desempenho.

A solução deverá permitir a monitoração e o rastreamento de problemas.

Em relação a atualização e resolução de problemas, além dos requisitos comuns à atualização e resolução de incidentes/mudanças, a solução deve atender os seguintes requisitos:

Ser capaz de definir atividades de atualização adicionais às fornecidas pelo fabricante da solução.

Oferecer um histórico completo de problemas e erros conhecidos para uso pelas equipes de suporte na investigação do problema.

Permitir alterar o status do problema para erro conhecido.

Permitir a criação de uma solução/procedimento baseada no erro conhecido e associá-la ao problema.

Ser possível gerar um registro de mudança diretamente do registro de problema e associar automaticamente os registros.

Facilitar a resolução de incidentes relacionados quando o problema for fechado.

Facilitar a extração de relatórios e indicadores, através de assistentes e interfaces especialistas para tal.

6.198. Gerenciamento de Mudanças:

A solução deve permitir o registro de requisições de mudança através de, mas não limitado a:

Telefone (Central de Serviços);

E-mail;

Web (intranet/internet).

A solução deverá definir quem pode e quem não pode abrir requisições de mudanças baseado em permissões.

Deve ser possível registrar requisições de mudanças separadas de incidentes e problemas.

Um incidente ou um problema deve poder ser convertido em, ou associado a, uma requisição de mudança.

Os processos de trabalhos de mudanças devem poder ser graficamente definidos e armazenados para automatizar o fluxo de trabalho de tipos particulares de mudanças.

Deve ser possível utilizar processos de trabalho existentes para criar processos.

O preenchimento de um registro da mudança deve se beneficiar da seleção de informações através de caixas dropdown com dados pré-definidos e validados.

As listas de valores devem ser filtradas pela entrada parcial de informações para facilitar a localização de itens em listas muito extensas ao digitar.

A solução deve permitir que regras de negócio pré-definidas sugiram valores chave de, por exemplo, mas não limitado a, impacto, prioridade, IMR, equipe inicial de atendimento.

Os valores sugeridos devem poder ser alterados, baseado nas permissões de acesso do usuário.

A solução deve gerar um número de referência único para a requisição de mudança.

A solução deve disparar alertas através de janelas pop-up baseados em dados preenchidos para informar, por exemplo, mas não limitado a, conflitos de janelas de manutenção, impossibilidade de parada do IC, dentre outros.

Deve ser possível enviar os alertas por e-mails e para usuários pré-definidos.

A solução deve oferecer a possibilidade de visualizar registros semelhantes de mudanças baseado em critérios pré-definidos.

Deve ser possível disparar consultas à Base de Conhecimento a partir do Gerenciamento de Mudanças.

A solução deve facilitar a criação rápida de requisições de mudança a partir de modelos prédefinidos.

A solução deve permitir repetir requisições de mudança a partir do modelo selecionado e associá-las para resolvê-las como um grupo.

A solução deve oferecer a possibilidade de drilldown (refinamento de consulta) na informação de campos preenchidos para visualizar informações adicionais.

A solução deve permitir o envio de e-mail ao usuário e à equipe de suporte apropriada quando uma requisição de mudança for registrada.

A solução deve permitir a escalação automática da requisição de mudança baseado nas definições de prazo do IMR, com alertas para a equipe e a gestão por e-mail.

Dever ser possível alterar os valores da requisição de mudança durante o seu ciclo de vida, tais como, mas não limitado a, prioridade, categoria, IC's, IMR, baseado em permissões.

A solução deve ser capaz de manter trilhas de auditoria com o registro do responsável e da data da mudança.

A solução deve permitir definir quais campos do gerenciamento de mudança são obrigatórios, destacando estes campos para ciência clara do usuário.

Deve ser possível associar requisições de mudanças semelhantes e associar a estas incidentes, problemas e IC's.

A solução deve permitir a impressão de requisição de mudança, sem sair do registro desta.

A solução deve permitir o envio da requisição de mudança por e-mail e o seu envio para fontes de dados externas.

A solução de permitir registrar a disponibilidade da equipe de suporte, de forma que se uma requisição de mudança seja atribuída a um membro indisponível, a mensagem de notificação seja exibida.

A solução deve exibir exatamente a data e hora que uma atribuição para uma equipe ou indivíduo ocorreu.

A solução deve permitir associar um IMR à requisição de mudança.

O IMR pode ser configurado pelo usuário que detêm esta permissão.

A solução deve sugerir automaticamente o IMR associado, baseado em regras pré-definidas.

O IMR sugerido deve poder ser alterado, baseado em configurações de permissão.

A solução deve ser capaz de exibir a programação futura de mudanças, baseado nas requisições de mudança registradas.

A solução deve facilitar o monitoramento e rastreamento do ciclo de vida das requisições de mudança.

A solução deve facilitar o roteamento das requisições de mudança para o comitê de autorização apropriado, conforme definições da biblioteca ITIL.

A solução deve possuir um mecanismo para a rejeição de requisições de mudanças, com a habilidade de registrar os motivos para rejeição e notificar a central de serviços e o usuário.

A solução deve permitir o registro das informações da análise de impacto dentro do registro da requisição de mudança, de forma a suportar o processo de avaliação e aprovação.

A solução deve facilitar a produção do calendário de mudanças em suas diversas fases, tais como cronogramas de construção, implementação, testes e implantação.

A solução deve oferecer calendário de mudanças gráfico, permitindo a visualização e o controle da agenda de mudanças.

A solução deve oferecer mecanismos para facilitar o processo de reversão da mudança (backout).

A solução deve permitir o agendamento de revisões da mudança implementadas depois de períodos definidos.

A solução deve permitir a comunicação automatizada de informações da mudança e seus cronogramas por e-mail, para o aviso à central de serviços e grupos de usuários.

A solução deve possuir nativamente atividades de liberação e distribuição no processo de trabalho do Gerenciamento de Mudanças, de acordo com as definições da biblioteca ITIL.

6.199. Gerenciamento de Configuração e de Ativos de Serviço:

A solução deve ter uma base de dados do gerenciamento da configuração nativa (CMDB) e centralizada, para acesso a partir de qualquer módulo da solução, que mantenha todas as informações de ativos e eventos registrados.

A solução deve apresentar capacidade nativa e integral de Gerenciamento de Configuração e de Ativos de Serviço, de acordo com as definições da biblioteca ITIL, não apenas para o inventário, o que deve incluir, mas não limitado a:

Manter atualizadas características da configuração de ativos.

Manter atualizadas características da configuração de componentes de ativos.

Manter atualizados os relacionamentos entre ativos.

Permitir criar e modificar as informações dos ativos como, por exemplo, datas de garantia e de manutenção.

Permitir a definição de hierarquia e agrupamento de ativos baseado em semelhanças.

Permitir auditoria e atualização do status do ativo.

Permitir a associação do ativo com um indivíduo, grupos de usuários, localização física e estrutura organizacional, para possibilitar a notificação proativa de interrupções, planejadas ou não, sobre o ativo e os serviços que ele suporta.

Possuir capacidade integral de pesquisas de ativos, baseado em diversos critérios definidos sobre qualquer atributo do ativo.

A solução deve permitir a substituição de IC's, mantendo as características originais do ativo, para o caso de substituição de ativos.

A solução deve ser capaz de realizar pesquisas utilizando filtros do IC, de detalhes tais como: localização, centro de custo, data de manutenção, contrato de aquisição.

A solução deve ser capaz de facilitar o agrupamento de IC's por sistemas, para identificação de clusters e ambientes de contingência e alta disponibilidade.

A solução deve fornecer um acesso controlado ao CMDB baseado em perfis de usuários, para a leitura, gravação e atualização de dados.

Não deve haver a possibilidade de exclusão de dados do CMDB, independente do perfil do usuário.

Qualquer exclusão de dados deve ser apenas lógica, controlada por rotinas e filtros interpretados pela solução, mas mantendo-se sempre o registro em banco de dados para fins de histórico, auditoria e integridade.

A solução deve oferecer um conjunto mínimo de relatórios gerenciais sobre IC's, ativos e informações financeiras, para facilitar os processos de auditoria do Gerenciamento de Configuração e de Ativos de Serviço.

O Gerenciamento de Configuração e de Ativos de Serviço deve ser nativamente integrado com o Gerenciamento de Incidentes, de forma que registros de incidentes possam ser associados a registros contidos no CMDB.

Gerenciamento de Configuração e de Ativos de Serviço deve ser nativamente integrado com o Gerenciamento de Problemas, de forma que registros de problemas possam ser associados a registros contidos no CMDB.

O CMDB deve facilitar a identificação proativa de problemas de infraestrutura no Gerenciamento de Problemas por identificar, através de integração, componentes de infraestrutura que estejam instáveis ou apresentem falhas de funcionamento.

O Gerenciamento de Configuração e de Ativos de Serviço deve ser nativamente integrado com o Gerenciamento de Mudanças, de forma que registros de mudanças possam ser associados a registros contidos no CMDB.

A solução deve facilitar a análise e a aprovação de requisições de mudança, através da identificação dos IC's afetados.

A solução deve prevenir que mudanças sejam realizadas no ambiente de TIC sem prévia autorização por um processo de Gerenciamento de Mudanças.

A solução deve permitir a rápida identificação, recuperação e análise de todas as requisições de mudanças associadas a um mesmo IC.

As informações do Gerenciamento de Configuração e de Ativos de Serviço devem estar disponíveis e permitir a automação de atualizações do ambiente de TIC, através da integração nativa com ferramentas de distribuição de pacotes e softwares.

A solução deve permitir identificar as datas de vencimento de contratos, para que sejam disparados processos referentes à renovação dos contratos em vencimento.

Os contratos e suas datas de vencimento devem ser exibidas na janela do incidente, sempre que um registro for feito para um IC que esteja sob um contrato de manutenção, independente do fornecedor.

Deve ser possível definir, para um ativo mantido por um fornecedor, a data de vencimento do contrato, além do prazo de garantia, para casos onde estas informações forem divergentes.

A solução deve suportar a tecnologia WOL (Wake-On-LAN).

A solução deve prover o inventário das informações de hardware de estações de trabalho e servidores tais como: processadores, memória, placa-me, interfaces de rede, protocolos de rede, BIOS, portas de entrada/saída, dispositivos, discos (físicos e lógicos), sistemas de arquivos, recursos do sistema operacional, configurações de região, controladoras (IDE, SCSI, USB) e outros, além de permitir a coleta e inserção de dados de inventário a partir do uso de arquivos, e acessar e coletar informações em registro do Windows.

Possibilitar a coleta em plataforma Windows e Linux (servidores de rede) dos serviços existentes e as informações associadas a estes, como status, descrição etc.

1A solução deve possuir mecanismo (template) que permite a inclusão de informações externas à base de dados do inventário tais como: número de série do equipamento, número do patrimônio, responsável, localização física, etc. Tais informações podem ser inseridas (baseado em customização específica) pelo administrador do ambiente ou pelo usuário do equipamento inventariado.

A solução deve executar o inventário de softwares a partir de informações coletadas em registro do Windows e campos da interface de adição e remoção de programas.

A solução deve permitir que a medição do uso de softwares ocorra de forma passiva, onde serão coletados os dados estatísticos de utilização das aplicações monitoradas e enviados ao gerenciamento da solução para posterior uso em análises do ambiente.

6.200. Em relação ao Gerenciamento de Licença de Software, a solução deve:

Possibilitar a criação e manutenção de uma lista de empresas para controle de fornecedores, fabricantes de softwares, subsidiárias, parceiros, etc.

Possibilitar a criação e manutenção de uma lista de contatos para controle, por exemplo, de funcionários, consultores, contatos nos fornecedores, etc.

Possuir mecanismo de análise de conformidade automática, capaz de gerar relatórios diversos sobre conformidade ou não-conformidade no uso de licenças de software, a partir do cruzamento e reconciliação das informações de prova de uso (inventário de software) com as informações de direito de uso, contratos e licenciamento de software.

Possibilitar a monitoração contínua dos dados relevantes para a análise de conformidade, efetuando a reconciliação de licenças e instalações.

Possuir mecanismo de geração de relatórios de análise de conformidade, alertas, nivelamento, dentre outros, mecanismo este baseado em tecnologia BI (Business Intelligence).

Prover dashboard via interface web para acesso às informações sobre o status das análises de conformidade de uso das licenças de software.

Permitir a exportação dos relatórios para formatos tais como PDF e CSV.

Ser capaz de gerar os seguintes alertas relacionados a questões de conformidade sobre o uso de licenças de softwares:

Licenças encerradas;

Licenças encerrando;

Manutenção encerrada;

Manutenção encerrando;

Aproximação da data de pagamento da manutenção.

Permitir o cadastro e correta identificação dos diversos tipos de softwares comercializados de acordo com os contratos de licenciamento, tais como produtos stand-alone, suites, bundles, subscrições e serviços.

6.201. Gerenciamento de Nível de Serviços:

A solução deve ser capaz de estabelecer os IMR's e registrar seus detalhes.

A solução deve ser capaz de monitorar automaticamente os tempos de resposta, resolução eescalação para todos os escopos de contrato.

A solução deve ser capaz de registrar múltiplos tempos de resposta e resolução por acordo.

A solução deve ser capaz de registrar múltiplos níveis de escalação por acordo.

A solução deve ser capaz de escalar eventos (incidentes, problemas ou mudanças) que violem acordos ou cheguem perto dos limites de tempo definidos, garantindo a notificação do usuário e times de suporte por e-mail.

A solução deve permitir definir as horas úteis individualmente para cada acordo. Os tempos de resposta, resolução e escalação somente serão contabilizados em horas úteis, de acordo com a definição de cada acordo.

A solução deve permitir informar o plano de feriados, figurando horas não úteis e desvios na definição de horas úteis do acordo.

A solução deve utilizar as informações de prazos para automatizar e gerenciar os objetivos do serviço, através de regras de negócio, alertas, escalações e notificações.

A solução deve automatizar o monitoramento dos limites de performance e disponibilidade de serviços, frente aos níveis de serviço acordados.

A solução deve permitir emitir relatórios das métricas de IMR.

A ferramenta deve possibilitar emitir relatórios de IMR por grupo resolvedor.

A solução deve suportar o Gerenciamento de Portfólio de Serviços, de acordo com as definições da biblioteca ITIL, para rastrear e emitir relatórios sobre atributos de serviços e níveis publicados no Catálogo de Serviços.

A solução deve permitir a criação de painéis analíticos do tipo dashboard relacionados a serviços e métricas do processo.

6.202. Gerenciamento de Conhecimento:

6.203. A solução deve possuir nativamente uma ferramenta de base de conhecimentos permitindo:

Criação, adição, manutenção e remoção de artigos de conhecimento;

Adição de documentos externos à base de conhecimento;

Separação ou restrição do acesso a artigos de conhecimento entre técnico e não técnico;

Pesquisa através de palavras-chave ou frases inteiras;

Pesquisa de incidentes conhecidos baseado em critérios definidos.

6.204.A Central de Serviços e as equipes de suporte devem ter acesso a um pacote comum de artigos de conhecimento, para resolução rápida de eventos.

6.205.A solução deverá permitir separar ou restringir o acesso a uma base de conhecimento interna e externa.

6.206.A solução deve permitir a definição de diversos níveis de acesso ao Gerenciamento de Conhecimento, como por exemplo: somente leitura, escrita, criação ou exclusão.

6.207.A solução deve controlar o processo de aprovação de um documento, antes do mesmo ser publicado na Base de Conhecimento.

6.208.A solução deve criar automaticamente um identificador único para cada artigo de conhecimento para referência futura.

6.209.A solução deve permitir a entrada de texto livre, imagens, anexos, dentre outros, como artigos de conhecimento.

6.210.A solução deve automatizar a população de campos do artigo de conhecimento com dados de autor e proprietário, data de criação, assim como outros atributos desejados pela organização.

6.211.A solução deve rastrear e manter atualizada a informação de propriedade sobre o artigo de conhecimento.

6.212.A solução deve apresentar a integração nativa do Gerenciamento de Conhecimento com as demais disciplinas, permitindo, por exemplo, mas não limitado a associação de documentos e artigos de conhecimento a eventos de incidentes, problemas e mudanças.

6.213.A solução de Gerenciamento de Conhecimento e seus repositórios devem ser parte integrante, ou ser nativamente associada ao CMDB, controlado pela ferramenta de Gerenciamento de Configuração e de Ativos de Serviço.

6.214.A solução deve apresentar a integração nativa com o CMDB para permitir a associação de artigos de conhecimento com registros de IC's.

6.215.A solução deve permitir a abertura de uma requisição de serviço ou mudança quando um artigo ou informação de conhecimento precisar ser modificado ou atualizado.

6.216.A solução deve permitir a consulta em conteúdo armazenados em múltiplos formatos.

6.217.A solução deve possuir lista de perguntas frequentes (FAQ's) para cadastrar informações sobre problemas conhecidos, erros comuns, rotinas e procedimentos, permitindo a categorização das informações inseridas.

6.218. Funcionalidades adicionais:

6.218.1 A solução deve possuir um motor de pesquisa com as seguintes funcionalidades:

Permitir a consulta global por texto livre, pesquisando em textos em eventos, registros, ações e procedimentos de conhecimento.

Permitir que usuários alterem a ordem de apresentação, ao aumentar a relevância de um termo pesquisado.

Permitir que usuários refinem a pesquisa com consultas avançadas.

Permitir exportar os resultados para formatos padrões como Microsoft Excel, CSV ou HTML.

6.219. A solução deve permitir elaborar scripts de atendimento dinâmico para atendentes de 1º nível de atendimento, assim como para outros usuários do software.

6.220. Em relação as especificações de customização de processos de trabalho, a solução deve:

Permitir a elaboração de regras de negócios e implementação de fluxos de trabalho. As regras deverão permitir que usuários, com níveis de acesso apropriados, manipulem os campos visíveis nas telas da solução, criando e ordenando fluxos de trabalho e formulários.

Ser capaz de gravar e armazenar diversos processos de trabalho.

Possuir processos de trabalho nativos, que sejam inteiramente personalizáveis.

Ser permitido criar processos de trabalho para quaisquer eventos (incidentes, problemas, mudanças, etc.).

Ter um IMG geral para cada processo de trabalho, permitindo ainda que cada tarefa individual mantenha seu próprio IMR individual.

Permitir que todos os estágios e tarefas de um processo sejam reutilizáveis em novos processos ou em processos existentes, individualmente ou em grupo.

6.221.A solução deve oferecer as seguintes personalizações e permissões:

Suporte a indivíduos e grupos.

Definição de funções e permissões no nível de equipe.

Definição de funções e permissões no nível indivíduo.

Definição de personalizações de tela no nível de equipe.

Definição de personalizações de tela no nível do indivíduo.

6.222. Inclusão ou exclusão de campos nas telas sem necessidade de desenvolvimento ou experiência com programação.

6.223. Definição de permissões sem a necessidade de desenvolvimento ou experiência com programação.

6.224. Adição, remoção ou modificação de campos em formulários existentes, para usuários com permissão para tal.

6.225. Modificação dos formulários (adicionar/remover/modificar campos de entrada de dados) e criação de relacionamentos entre campos sem necessidade de desenvolvimento ou experiência com programação.

6.226. Suporte às permissões de acesso no nível de suporte funcional (equipe) e disciplina (processo).

6.227. Controle do acesso no nível de função com a habilidade de restringir o uso de uma função individual da aplicação sem desabilitar o acesso ao sistema inteiro.

6.228. Restrição de permissões por ação, incluindo atualização e somente pesquisa.

6.229. CHATBOOT:

6.229.1. Para este item, devem ser utilizados os seguintes componentes:

6.230. Plataforma de gestão e operação: plataforma de disponibilização, gestão e operação de chatbots. Deve possibilitar a publicação dos chatbots em diferentes canais de mensagens, sejam estes públicos (ex.: SMS, Facebook Messenger, WhatsApp e Telegram) ou privados (sites Web ou aplicativos móveis). Também permite que estes chatbots sejam conectados a diferentes soluções de mercado, relacionadas ao atendimento humano (ex.: Zendesk, Sprinklr, Genesys, etc.), inteligência artificial (Google Dialogflow, IBM Watson, Microsoft LUIS, etc.), pagamentos (PagSeguro, MoIP, Visa Checkout, etc.) e análise de dados (Facebook Analytics, Google Analytics, etc.). A plataforma deve possuir também uma camada de integração, para a qual podem ser desenvolvidos conectores necessários para construção do chatbot, que serão utilizados para acessar os sistemas legados da CONTRATANTE e sistemas externos.

6.231. Chatbot: disponibilização de produto com o objetivo de gerenciar o fluxo de conversa com os clientes nas interfaces conversacionais.

6.232. Conectores de Integração: componentes de software disponibilizados pela com o objetivo de integrar futuramente o chatbot aos sistemas legados da CONTRATANTE, possibilitando a realização dos serviços objeto do chatbot.

6.233. Componentes da Solução – ChatBot

6.233.1. Plataforma de gestão e operação: é a plataforma para disponibilização, gestão e operação de chatbots. Através Plataforma de gestão e operação, os chatbots são construídos uma única vez e devem ser disponibilizados em diversos canais de mensagens, como SMS, Facebook Messenger, Telegram ou Plataforma de gestão e operação: Chat (um SDK que permite o uso dos chatbots criados no Plataforma de gestão e operação:

em sites Web (desktop ou mobile);

aplicativos móveis das empresas).

6.234. Plataforma de gestão e operação: deve utilizar o protocolo LIME (limeprotocol.org) ou similar, para comunicação entre os chatbots e os diversos módulos da solução, sendo que a maior parte dos conceitos da plataforma vêm deste protocolo. Para construção dos chatbots, deve ser possível que os desenvolvedores utilizem webhooks (ou endpoints), uma maneira rápida e simples de implementação dos eventos de recebimento e envio de mensagens. A plataforma deve disponibilizar ainda SDKs (ou kits de desenvolvimento), que permitam a construção dos chatbots de maneira flexível e escalável em linguagens como C# ou Javascript.

6.235. Devem ser disponibilizadas também algumas extensões (ou módulos de software) que encapsulam funcionalidades comuns utilizadas pela maioria dos chatbots, como o envio em massa, agendamento de mensagens, utilização de inteligência artificial ou transbordo para o atendimento humano.

6.236.O Hub de Aplicativos de Mensagens deve possibilitar a criação de um chatbot de forma agnóstica ao canal de mensagens onde ele será publicado. Através de uma linguagem de representação única baseada em objetos JSON, o desenvolvedor deve ser capaz de utilizar todos os recursos disponíveis nos aplicativos de mensagens, sem precisar aprender as APIs de integração disponibilizada por estes aplicativos.

6.237.O Hub de Atendimento Humano deve colocar à disposição do desenvolvedor integrações no modelo plug-and-play com soluções de atendimento baseadas em chat já existentes no mercado, além de disponibilizar sua própria ferramenta de atendimento humano. Em vez de lidar com as integrações complexas existentes nessas plataformas, o desenvolvedor deve pode concentrar seu trabalho na criação da conversa, acionando o atendimento humano através da execução de um simples comando de transferência de atendimento.

6.238. Caso ocorra a substituição da ferramenta utilizada neste atendimento humano, nada precisa ser alterado no chatbot: a migração deve acontecer de forma transparente através de configuração a ser realizada no painel da Plataforma de gestão e operação.

6.239. Hub de Inteligência Artificial

6.239.1. A construção de chatbots mais complexos normalmente requerem o uso de soluções de inteligência artificial, como no caso do Processamento de Linguagem Natural (Natural Language Processing, ou NLP). Escolher a melhor ferramenta para cada tipo de problema é um dos grandes desafios dos desenvolvedores, já que são muitas as opções existentes no mercado e cada uma delas possui sua própria API e interface de gestão da base de conhecimento.

6.239.2. Ao criar seu chatbot na Plataforma de gestão e operação, o desenvolvedor deve conseguir manter o isolamento entre a lógica do chatbot e a solução de inteligência artificial. Deve ser possível fazer a gestão da base de conhecimento do chatbot utilizando a interface visual da própria Plataforma de gestão e operação, deixando a solução construída independente do provedor de inteligência artificial escolhido. Deve ser possível, inclusive, migrar de um provedor para outro, sem que seja necessário reconstruir a base de conhecimento ou alterar a lógica do chatbot.

6.240. Hub de Pagamentos – ChatBot

6.240.1 O chatbots deve manter ao desenvolvedor, à sua disposição, um Hub de Pagamentos na Plataforma de gestão e operação. Através dele é possível manter um fluxo de conversa único, independentemente do gateway de pagamento que será utilizado no projeto.

6.241. Hub de Análise de Dados

6.241.1. Através de seu Hub de Análise de Dados, o desenvolvedor deve poder definir as métricas que devem ser acompanhadas no chatbot e disponibilizá-las de forma visual e em tempo real, para que seja acessado por qualquer membro da equipe através do painel de administração da Plataforma de gestão e operação.

6.241.2. Além disto, deve ser possível exportar estes dados para sistemas proprietários de BI – Business Intelligence da CONTRATANTE ou de mercado, tais como Google Analytics e Facebook Analytics.

6.242. Hub de Analytics – ChatBot

6.242.2. Além dos já conhecidos dashboards de Visão Geral e Análise de dados, deve ser possível também enviar as mensagens trocadas pelo bot para ferramentas especializadas nessas análises, por meio de um módulo de integração com ferramentas de analytics. O hub de analytics deve contar com duas ferramentas:

6.242.3. Ferramenta do Google, especializada na análise de dados em chatbots;

6.242.4. Ferramenta de Integração customizada, que possibilita enviar os dados trafegados pelo chatbot para qualquer ferramenta.

6.243. Hub de Assistentes Pessoais – ChatBot

6.243.1. O próximo passo para a evolução dos chatbots é sua integração aos assistentes pessoais existentes nos celulares e outros dispositivos conectados, tais como o Alexa da Amazon, Siri da Apple, Cortana da Microsoft ou Assistant do Google.

6.243.2. Ao construir seus chatbots dentro da Plataforma de gestão e operação, o desenvolvedor deve ter a possibilidade de publicá-los também nas interfaces conversacionais destes assistentes, com pouca ou nenhuma customização de código (essa funcionalidade estará disponível em breve, assim que os assistentes suportarem a integração com chatbots das empresas).

6.244. Hub de Integração

6.244.1. Para que os chatbots possam entregar informações e executar serviços de valor aos usuários de TI, é necessário que estejam integrados aos sistemas legados da CONTRATANTE.

6.244.2. Ao utilizar o hub de integração da plataforma de gestão e operação, o desenvolvedor deverá poder fazer a integração dos chatbots a estes sistemas de forma rápida e controlada, construindo conectores específicos para cada sistema, que serão publicados e monitorados automaticamente através da plataforma.

6.245. APP MOBILE:

6.245.1. App – Reconhecimento Facial

6.245.2.O App Mobile de Reconhecimento Facial deve permitir que usuário realize diversos processos de negócio de maneira ágil e segura, diretamente em seu smartphone.

6.245.3. Além das facilidades agregadas no canal mobile, a segurança deve ser garantida por um processo de reconhecimento facial, também conhecido como biometria não intrusiva. Em resumo, assim que realizar o cadastro inicial, o usuário deve ser autenticado na aplicação através de uma foto de seu rosto, e automaticamente já obter acesso a uma série de funcionalidades automatizadas, sem a necessidade decontatar o Service Desk.

6.245.4.A aplicação deve ser disponibilizada em três idiomas: inglês, espanhol e português.

6.245.5.O app deve disponibilizar, minimamente:

autenticação com Active Directory;

cadastro da foto do usuário;

validação da foto cadastrada;

página inicial com todas funcionalidades disponíveis;

autenticação com reconhecimento facial;

apresentação da lista de sistemas cadastrados;

apresentação da lista de ações correspondentes a cada sistema (reset/desbloqueio);

identificar método para gerar senha (manual/automática);

execução da ação através de integração com cada sistema o Mostrar resultado da execução para o usuário;

opção de realizar logout na aplicação e armazenar logs de todas as ações executadas;

objetivos de reconhecimento facial.

6.246. O produto descrito tem como objetivo realizar a autenticação do usuário, o cadastro e a disponibilização dos fluxos de negócio que podem ser executados instantaneamente, sem a necessidade de contato com o Service Desk.

6.247. Autenticação

6.247.1. O fluxo de autenticação deve ser responsável por garantir que o colaborador acesse todas as funcionalidades da aplicação. O fluxo de autenticação deve ser mandatório para todas funcionalidades, inclusive para o cadastro do usuário na ferramenta.

6.248. Fluxo Padrão

Após realizar a aplicação da instalação, conforme método de distribuição adotado no pela CONTRATANTE, o usuário deverá abrir a aplicação normalmente. A aplicação deve verificar se existe alguma informação de acesso armazenada no dispositivo do usuário.

Havendo todas informações do usuário, inclusive dados de que a última autenticação ocorreu com sucesso a aplicação deverá direcionar o usuário diretamente para a página inicial da aplicação.

Havendo apenas o login do usuário registrado no dispositivo, mas com a informação de que um logout foi realizado no último acesso, a aplicação deverá exibir o nome desse usuário para que ele o selecione. Em seguida a aplicação disponibilizará ainda uma opção para o colaborador entrar com um novo usuário.

Selecionado o usuário, entende-se que esse colaborador já realizou autenticação por reconhecimento facial em algum momento e depois fez logout. A aplicação deverá disponibilizar as opções de autenticação por reconhecimento facial e por AD.

Assim que o usuário é autenticado, a aplicação deverá verificar se o cadastro já foi efetuado por esse colaborador. Se o usuário já tiver sido cadastrado, a aplicação deverá abrir a página inicial, caso contrário deverá levar o usuário para a tela de cadastro.

6.249. Exceções e Entrada com Outro Usuário

O usuário deve poder selecionar a opção de entrar com outro usuário, desconsiderando todas informações armazenadas no dispositivo. Nesse caso, a aplicação deve apresentar um campo para que o colaborador informe seu nome de usuário.

Na sequência, a aplicação deverá verificar no servidor se esse colaborador já realizou o cadastro e apresentar as duas opções de autenticação.

6.250. Usuário Sem Foto Cadastrada

Caso o usuário não tenha a foto cadastrada, ele poderá acessar todas as funcionalidades da aplicação normalmente se autenticando apenas com o login de rede. A aplicação irá se conectar ao AD para fazer essa validação.

6.251. Dificuldades no Cadastro da Foto

No caso de os usuários terem dificuldades para cadastrar a foto, o mesmo deve poder entrar na aplicação usando apenas o seu login de rede.

A aplicação irá se conectar ao AD para fazer essa validação.

O processo de Cadastro de Usuário cadastro deve ser executado após uma primeira autenticação do usuário, integrada ao Active Directory (AD). O preenchimento do cadastro garante acesso a todas as funcionalidades de aplicação de maneira segura. Esse processo é mandatório para que o colaborador consiga usar suas funcionalidades.

6.252. Fluxo Padrão

Autenticação: a etapa de autenticação é mandatória para que o usuário possa realizar seu cadastro na aplicação.

Captura de foto: o usuário deverá tirar uma foto de seu rosto (selfie) com boa luminosidade e livre de vibrações.

Validação da foto do usuário: a aplicação deverá validar se a foto tirada pelo colaborador está dentro dos moldes aceitos pela ferramenta. A validação consiste em confirmar se é uma foto de rosto humano, distância, luminosidade, vibrações, entre outros parâmetros.

Teste de reconhecimento facial: assim que a primeira foto é cadastrada, a aplicação pedirá que o usuário tire uma nova foto, com objetivo de validar o processo de reconhecimento facial. Além de validar a foto cadastrada, essa etapa tem o objetivo de familiarizar o usuário com o processo.

Página Home: assim que o cadastro é concluído a aplicação deverá direcionar o usuário para a página inicial (home).

6.253. Foto de Cadastro Fora dos Parâmetros Aceitos pela Aplicação

Caso a foto de cadastro esteja fora dos parâmetros configurados na aplicação ou não remeta a um rosto humano a aplicação solicitará uma nova captura de imagem até que a foto seja válida.

Validação sem sucesso da foto cadastrada

Caso a foto de validação não seja aprovada a aplicação repetirá o processo até que o usuário insira uma foto válida. Caso o usuário tenha dificuldades, poderá optar por usar o login alternativo.

6.254. Login alternativo

Caso o usuário não consiga cadastrar sua foto para o reconhecimento facial, o mesmo poderá se autenticar apenas com as credenciais de AD.

Reset ou Desbloqueio com Reconhecimento Facial

Estando com o cadastro realizado, o usuário deve poder fazer o reset ou desbloqueio de qualquer um dos sistemas cadastrados através do processo de reconhecimento facial (biometria não intrusiva). Após a autenticação a aplicação se comunica com os sistemas legados através de integração, enviando os comandos de reset ou desbloqueio, de acordo com o parametrizado na aplicação.

Após autenticar-se na ferramenta, o usuário seleciona a opção de Gestão de Senhas no menu da aplicação.

Reconhecimento facial: é solicitado que o usuário tire uma foto de seu rosto, que será comparada com a foto previamente cadastrada pelo usuário. A captura da imagem é válida somente quando realizada frontalmente do rosto.

Seleção de sistema: após o reconhecimento ter sido concluído, é apresentado ao colaborador a lista de sistemas cadastrados. O colaborador deverá escolher o sistema no qual deseja realizar a ação.

Seleção da ação: após selecionar o sistema, o usuário deverá escolher qual ação deseja executar: reset ou desbloqueio.

Execução: a aplicação se comunicará com o sistema do cliente através de integração, enviando o comando de reset/desbloqueio. Após executar o comando, a aplicação deverá informar ao usuário o resultado da operação (sucesso/falha).

Página Home: concluída a transação, o usuário será levado novamente à página inicial, com todas as funcionalidades.

6.255. Exceções o Login não encontrado/inválido

Caso o usuário não seja localizado no sistema correspondente a aplicação retornará um erro informando que o usuário não possui acesso a aplicação. O usuário poderá inserir novamente o login.

6.256. Foto inválida

Deve ser válido para o reconhecimento da aplicação somente o rosto humano, de forma que se for capturada uma foto aleatória a aplicação não prosseguirá com a disponibilização das funcionalidades para o colaborador. Capturas laterais, parcialmente frontal ou imagens que não remetem a face humana não devem ser reconhecidas pela aplicação.

6.257. Premissas da CONTRATANTE:

A CONTRATANTE proverá a integração com o AD, a fim de fazer a primeira autenticação do usuário na ferramenta.

A CONTRATANTE será responsável por distribuir o aplicativo para os seus usuários. Cabe a CONTRATANTE definir se a publicação será interna ou se o aplicativo ficará disponível nas lojas de cada plataforma (Google Play ou Apple Store).

Os usuários deverão instalar o aplicativo em seus smartphones a partir do local delimitado pela CONTRATANTE. O aplicativo estará disponível para as plataformas Android e iOS.

Todos os usuários precisam, obrigatoriamente, realizar o cadastro na aplicação antes de usar qualquer uma das suas funcionalidades.

6.258. Condições da foto

A foto a ser adicionada tanto para o cadastro quanto para a autenticação deve estar com boa luminosidade e nítida para a aprovação da aplicação, fotos tremidas ou escuras estão propicias a rejeição da aplicação.

A aplicação criará as senhas de cada sistema seguindo suas respectivas políticas. Poderão ser criadas senhas de diferentes forças para cada aplicação (fraca, média e forte).

6.259. Requisitos da Ferramenta de Monitoramento do Ambiente de TI

6.260. A Contratante possui, atualmente, as ferramentas de monitoramento Zabbix e Grfana implantadas para o monitoramento dos serviços e ativos de TIC.

6.261. O uso de ferramentas de automação, operação e monitoramento de infraestrutura de TIC deverão permitir que a organização construa um ambiente de serviços de TIC mais estável e eficiente, contribuindo para a formalização de processos robustos de gerenciamento com maior valor agregado e qualidade.

6.262. A CONTRATADA deverá realizar o monitoramento dos ativos, tarefa de responsabilidade da Área Especializada de monitoramento de Redes, Serviços, Aplicações e também do NOC, através das ferramentas já implantadas ou de outras que a CONTRATANTE venha solicitar a implantação ou ainda outras que a CONTRATADA venha a propor usar;

6.262.1. Os eventuais custos de licenciamento de outra ferramenta de monitoramento, proposta pela CONTRATADA, ficarão ao encargo exclusivo da CONTRATADA.

6.263. A(s) ferramenta(s) em utilização deverá(ão) ser capaz(es) de monitorar todos os recursos de TIC necessários para a correta operação do ambiente, utilizando-se para isso de protocolos de monitoramento (SNMP), APIs ou de agentes dedicados em software, dependendo do caso. Além disso, a solução de monitoramento do ambiente deverá estar integrada à ferramenta de requisição de serviço, sendo capaz de reportar incidentes e realizar a sua abertura automática por meio de encaminhamento de mensagens de e-mail ou de conexão direta a webservice.

6.264. Os indicadores de desempenho relativos ao monitoramento, deverão ser calculados e extraídos diretamente da(s) ferramenta(s).

6.265. Os elementos monitorados que compõem cada indicador serão determinados pela CONTRATANTE.

6.266. A ferramenta deverá permitir a construção de indicadores baseados em uma composição de diferentes ativos ou serviços monitorados.

6.267. Os indicadores deverão estar disponíveis para a Contratante durante o período de execução mensal, para que esta possa realizar o acompanhamento e definir, em conjunto com a CONTRATADA, ações corretivas que evitem a aplicação de glosas contratuais.

6.268. A CONTRATADA deverá manter, atualizar, customizar e propor melhorias para as ferramentas de automação, operação e monitoramento de infraestrutura de TIC em uso pela CONTRATANTE, durante a vigência contratual.

6.269. Caso a CONTRATADA queira ofertar novas ferramentas de automação, operação e monitoramento de infraestrutura de TIC à Contratante, estas deverão ter, no mínimo, as mesmas funcionalidades das ferramentas em uso pela CONTRATANTE.

6.270. Ficará a critério da CONTRATANTE a aceitação ou não da(s) ferramenta(s) ofertadas pela CONTRATADA, caso esta(s) seja (sejam) ofertada(s).

6.271. Caso a CONTRATANTE aceite a(s) ferramentas ofertada(s) pela CONTRATADA, a implantação desta(s) deverá(deverão) ser realizada(s) de modo a não oferecer riscos de perdas de dados e informações contidas nas bases das ferramentas em uso pela Contratante.

6.272. Nesse caso, a CONTRATADA deverá manter, atualizar, customizar e propor melhorias continuas para a(s) ferramenta(s) de automação, operação e monitoramento de infraestrutura de TIC ofertada(s) e implantada(s) no ambiente da CONTRATANTE, durante a vigência contratual.

6.273.. A utilização de ferramentas de monitoramento de infraestrutura de TIC (ITIM) deverá integrar um dos pilares na maturidade e na governança do gerenciamento de serviços de TIC, cuja seleção destas ferramentas adequadas refletem diretamente no grau de responsividade da área de TIC da organização.

6.274. A utilização de ferramentas de operação de infraestrutura de TIC (ITOM) deverá permitir um gerenciamento de incidentes, eventos e de capacidade mais adequado, de forma a promover informações operacionais e gerenciais que auxiliam na tomada de decisão em um ambiente de operações de TIC.

6.275.. A utilização de automação robótica de processos (RPA) consiste em um painel de controle/orquestração, que pode ser usado para gerenciar os scripts automáticos, também chamados de "robôs". A ferramenta de RPA deverá prever os principais recursos:

Funcionalidades de low code para a construção de scripts de automação;

Integração com aplicativos corporativos; e

Orquestração e administração, incluindo configuração, monitoramento e segurança.

Tópico 6 - REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO -REEMBOLSO

6.276. O valor mínimo para uma diária é aquele estipulado na Convenção/Acordo Coletivo. Não tendo sido objeto de regulamentação, será adotado para a presente contratação o valor estabelecido no Decreto estadual nº 9.733, de 16 de outubro de 2020 - que regulamenta, no âmbito do Poder Executivo de Goiás, a concessão de diárias, indenização de transporte e ajuda de custo -, conforme disposto no Anexo I do referido Decreto e abaixo reproduzido:

MODALIDADE E VALORES DAS DIÁRIAS NACIONAIS	
DIÁRIA	DESTINO E VALOR LIMITE DA DIÁRIA (EM R$)
	PERNOITE ESTADO DE GOIÁS OU MICRORREGIÃO ENTORNO DE BRASÍLIA

INTEGRAL	R$ 230,00

6.277. Não serão concedidas diárias quando o deslocamento ocorrer dentro da mesma região metropolitana, aglomeração urbana ou microrregião, constituídas por municípios limítrofes e regularmente instituídas, inclusive na microrregião de Brasília e os municípios do entorno, salvo se houver pernoite fora da Sede (Goiânia-GO). Assim, não haverá pagamento de diárias quando o deslocamento ocorrer nos municípios de:

6.278. Abadia de Goiás, Aparecida de Goiânia, Aragoiânia, Bela Vista de Goiás, Bonfinópolis, Brazabrantes, Caldazinha, Caturaí, Goianápolis, Goiânia, Goianira, Guapó, Hidrolândia, Inhumas, Nerópolis, Nova Veneza, Santo Antônio de Goiás, Senador Canedo, Terezópolis de Goiás, Trindade, Abadiânia, Água Fria de Goiás, Águas Lindas de Goiás, Alexânia, Brasília, Cabeceiras, Cidade Ocidental, Cocalzinho de Goiás, Corumbá de Goiás, Cristalina, Formosa, Luziânia, Mimoso de Goiás, Novo Gama, Padre Bernardo, Pirenópolis, Planaltina, Santo Antônio do Descoberto, Valparaíso de Goiás, Vila Boa, Vila Propício, além de outros municípios que vierem a ser constituídos em virtude do desmembramento dos municípios mencionados, ou alterações dos Anexos III e IV do Decreto estadual nº 9.733/2020.

6.279. Quando houver deslocamento a município diverso dos previstos no subitem anterior, e o retorno ocorrer no mesmo dia, o valor corresponderá a meia diária, qual seja, valor de R$ 115,00 (Cento e quinze reais).

6.280. A quantidade de diárias estipuladas para 30 (trinta) meses é apenas uma estimativa.

6.281. Os valores a serem disponibilizados pela CONTRATADA a título de reembolso a cada profissional em deslocamento terão como limites o estabelecido no Item 02 deste Termo de Referência, mediante prestação de contas.

6.282.Nos valores a serem pagos pela CONTRATANTE a título de reembolso, já deverão estar inclusos os tributos pertinentes e consideradas as hipóteses de isenção previstas na legislação vigente. Não deverá haver incidência do percentual de lucro sobre o custo, haja vista o caráter indenizatório do reembolso.

Tópico 7 - REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO - OBRIGAÇÕES

7.1 Obrigações da CONTRATANTE:

7.1.1. Exigir o cumprimento integral das obrigações assumidas pela CONTRATADA, conforme estabelecido nas cláusulas contratuais e na Proposta aceita.

7.1.2. Designar um gestor e fiscais responsáveis para acompanhar e monitorar a execução do contrato.

7.1.3. Receber os objetos fornecidos pela CONTRATADA, desde que estejam em conformidade com a Proposta aceita, após a realização das inspeções pertinentes.

7.1.4. Comunicar à CONTRATADA quaisquer ocorrências relacionadas ao fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação.

7.1.5. Permitir o acesso às dependências da CONTRATANTE aos profissionais técnicos da CONTRATADA, desde que devidamente identificados e autorizados, respeitando as normas de segurança vigentes e as políticas internas da CONTRATANTE, especialmente em relação à identificação, trajes, circulação e permanência nas dependências.

7.1.6. Autorizar o acesso à CONTRATADA via rede VPN ou outro meio fornecido pela CONTRATANTE, conforme estabelecido no ambiente acordado entre as partes no início do contrato, disponibilizando-o sempre que houver necessidade de execução de serviços fora do ambiente da CONTRATANTE.

7.1.7. Notificar a CONTRATADA sobre defeitos, irregularidades ou qualquer incidente relacionado à execução dos serviços contratados, incluindo comportamentos inadequados de seus técnicos durante os atendimentos, estabelecendo prazos para correção e verificando se as soluções propostas são as mais adequadas.

7.1.8. Informar à CONTRATADA a necessidade de substituição de qualquer profissional considerado inadequado para a função a ser exercida.

7.1.9. Efetuar os pagamentos devidos à CONTRATADA, conforme os termos acordados e dentro do prazo estipulado, desde que atendidas as formalidades necessárias e após a aceitação dos serviços faturados.

7.1.10. Verificar as regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias da CONTRATADA, conforme exigido por lei, antes de proceder com o pagamento devido.

7.1.11. Realizar a fiscalização do contrato, abrangendo aspectos quantitativos e qualitativos, registrando as falhas detectadas e exigindo as correções necessárias, além de acompanhar o progresso dos serviços, conferir a execução e atestar os documentos fiscais pertinentes. A CONTRATANTE poderá suspender, recusar ou determinar a execução de procedimentos em desacordo com os termos contratuais.

7.1.12. Comunicar prontamente à CONTRATADA sobre quaisquer irregularidades detectadas durante a execução dos serviços.

7.1.13. Validar e homologar os serviços prestados, quando estes estiverem conforme o especificado no contrato.

7.1.14. Assegurar que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais sobre os produtos gerados ao longo do contrato, incluindo documentação, código-fonte de aplicações, modelos de dados e bases de dados, pertencem à Administração.

7.1.15. Rejeitar, total ou parcialmente, os serviços prestados que estejam em desacordo com o escopo e as especificações técnicas estabelecidas.

7.1.16. Aplicar as glosas previstas nos casos de descumprimento das cláusulas contratuais, considerando as justificativas apresentadas pela CONTRATADA, quando houver.

7.1.17. Aplicar as sanções administrativas e contratuais cabíveis à CONTRATADA em caso de descumprimento das cláusulas contratuais ou, quando necessário, aceitar as justificativas apresentadas pela CONTRATADA.

7.1.18. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à CONTRATADA conforme as condições e prazos estabelecidos, exigindo a apresentação dos relatórios de execução dos serviços ou medições, quando aplicável, e das notas fiscais/faturas correspondentes.

7.1.19. Emitir e encaminhar o Termo de Recebimento Provisório após a comunicação de entrega da CONTRATADA, após a conferência e conclusão de cada etapa prevista no contrato.

7.1.20. Emitir e encaminhar o Termo de Recebimento Definitivo após a conclusão e entrega final dos serviços pela CONTRATADA.

7.1.21. Conferir e atestar toda a documentação técnica gerada e apresentada durante a execução dos serviços, garantindo que esteja em conformidade com os padrões exigidos de qualidade e informação.

7.1.22. A CONTRATADA não poderá, sob nenhuma hipótese, repassar a terceiros os códigos-fonte, arquitetura, documentação ou quaisquer dados trafegados no sistema, sendo responsável, junto à CONTRATANTE, pela integridade dos dados e códigos durante a execução das atividades e após a conclusão dos produtos.

7.1.23. Comunicar à CONTRATADA sobre eventuais modificações no ambiente computacional da CONTRATANTE e estipular prazos para a adequação da prestação de serviços à nova infraestrutura.

7.1.24. Prestar as informações e esclarecimentos pertinentes solicitados pelo Preposto da CONTRATADA.

7.1.25. Fiscalizar o cumprimento dos requisitos de qualificação profissional exigidos nas especificações técnicas, solicitando à CONTRATADA a comprovação do atendimento a tais requisitos sempre que necessário, adotando as medidas necessárias em caso de não cumprimento.

7.1.26. Notificar a CONTRATADA por escrito sobre eventuais falhas detectadas durante a execução dos serviços, estipulando prazo para a correção das mesmas.

7.1.27. Exigir o afastamento imediato de qualquer colaborador, Gerente Técnico, Supervisor ou Preposto da CONTRATADA que não preencha os requisitos exigidos pela CONTRATANTE, ou que obstrua a fiscalização, ou que se conduza de maneira incompatível com as funções atribuídas.

7.1.28. Realizar o acompanhamento e fiscalização dos serviços, por meio de servidor especialmente designado, registrando as falhas detectadas e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as devidas providências.

7.1.29. Efetuar o pagamento à CONTRATADA pelos serviços prestados, dentro do prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência.

7.1.30. Não interferir na administração da CONTRATADA, evitando práticas como:

> **7.1.30.1.** Exercer autoridade sobre os empregados da CONTRATADA, devendo se reportar apenas ao(s) Preposto(s) ou responsáveis indicados, salvo quando a natureza da contratação exigir atendimento direto, como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;
>
> **7.1.30.2.** Direcionar a contratação de pessoas para trabalhar na CONTRATADA;
>
> **7.1.30.3.** Considerar os trabalhadores da CONTRATADA como colaboradores do órgão ou entidade contratante, especialmente para fins de concessão de diárias e passagens.

7.1.31. Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços prestados, após a aceitação.

7.1.32. Informar ao responsável pelas medidas cabíveis em caso de descumprimento das obrigações pela CONTRATADA.

7.1.33. Arquivar adequadamente documentos como projetos, "as built", especificações técnicas, orçamentos, termos de recebimento, contratos e aditamentos, relatórios de inspeções técnicas e notificações expedidas, entre outros.

7.2. São obrigações da CONTRATADA:

7.2.1. Cumprir de maneira fiel todas as condições e exigências previstas no instrumento contratual, nas obrigações técnicas especificadas no Termo de Referência e seus anexos, além de:
7.2.2. Executar os serviços conforme as especificações descritas no Termo de Referência e na Proposta da CONTRATADA, alocando os profissionais necessários para garantir o cumprimento adequado das cláusulas contratuais, e fornecendo os equipamentos, ferramentas e utensílios conforme especificado no Termo de Referência e na Proposta;
7.2.3. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas custas, total ou parcialmente, no prazo estabelecido pelo Fiscal do Contrato, qualquer serviço que apresente vícios, defeitos ou incorreções, resultantes da execução ou do uso inadequado das ferramentas;
7.2.4. Responsabilizar-se pelos danos e vícios decorrentes da execução do objeto do contrato, conforme os artigos 14 a 27 do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), permitindo à CONTRATANTE descontar os valores correspondentes aos danos sofridos diretamente da garantia ou dos pagamentos devidos;
7.2.5. Utilizar profissionais habilitados e com conhecimento adequado dos serviços a serem executados, conforme as normas e diretrizes estabelecidas no Termo de Referência;
7.2.6. Identificar os empregados com crachá e fornecer Equipamentos de Proteção Individual (EPIs), quando aplicável;
7.2.7. Proporcionar à CONTRATANTE todos os meios e facilidades necessários para a fiscalização dos serviços prestados, garantindo que o representante da CONTRATANTE tenha o poder de interromper total ou parcialmente o fornecimento, quando necessário;
7.2.8. Apresentar à CONTRATANTE a lista de empregados designados para a execução do serviço;
7.2.9. Cumprir todas as obrigações trabalhistas, previdenciárias, tributárias e outras exigências legais, sem transferir qualquer responsabilidade à CONTRATANTE;
7.2.10. Orientar seus empregados sobre a necessidade de seguir as normas internas da CONTRATANTE;
7.2.11. Cumprir as normas e diretrizes estabelecidas pela CONTRATANTE para a execução dos serviços contratados;
7.2.12. Instruir seus empregados quanto às atividades a serem realizadas, evitando a execução de tarefas não previstas no contrato, e relatar qualquer desvio de função à CONTRATANTE;
7.2.13. Notificar a CONTRATANTE sobre qualquer irregularidade identificada durante a execução dos serviços;
7.2.14. Garantir que não haja trabalho infantil, em conformidade com as leis vigentes, e não permitir trabalho noturno, perigoso ou insalubre para menores de 18 anos;
7.2.15. Manter, durante toda a vigência do contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
7.2.16. Atender às solicitações da CONTRATANTE para a substituição de colaboradores, dentro do prazo determinado pelo Fiscal do Contrato, em caso de descumprimento das obrigações contratuais;
7.2.17. Manter sigilo sobre todas as informações obtidas durante a execução do contrato;
7.2.18. Assumir os custos decorrentes de erro no dimensionamento dos quantitativos da Proposta, incluindo custos variáveis relacionados a fatores futuros e incertos;
7.2.19. Auxiliar a CONTRATANTE na definição de projetos para melhorar os serviços, resolver problemas existentes ou introduzir novas funcionalidades;
7.2.20. Emitir pareceres técnicos relacionados a qualquer solução de infraestrutura de TIC, inclusive para auxiliar a CONTRATANTE em processos de aquisições e fiscalizações;
7.2.21. Quando solicitado, elaborar especificações técnicas para soluções de infraestrutura de TIC, como hardware, software, appliances, entre outros;
7.2.22. Realizar vistorias e atividades em unidades do Governo do Estado de Goiás sempre que solicitado;
7.2.23. Apoiar a análise e implementação de métodos, técnicas e tecnologias para ganhos de produtividade e melhoria de processos;
7.2.24. Implantar, executar e supervisionar as tarefas de forma eficaz, garantindo a operação adequada dos serviços e mantendo as instalações da CONTRATANTE em perfeito estado;
7.2.25. Apoiar a equipe técnica da CONTRATANTE no desenvolvimento de atividades relacionadas às práticas ITIL, conforme o Termo de Referência;
7.2.26. Executar os serviços dentro dos prazos e formas estabelecidos no Termo de Referência e seus Anexos;
7.2.27. Alocar os profissionais qualificados de acordo com as especificações técnicas, conforme os perfis definidos;
7.2.28. Designar Prepostos, Supervisores e Gerentes Técnicos para a gestão da execução do contrato, sem ônus para a CONTRATANTE;
7.2.29. Manter colaboradores habilitados e qualificados durante toda a execução do contrato;
7.2.30. Fornecer à CONTRATANTE, sem custos adicionais, todo o conhecimento técnico utilizado na implementação dos serviços e produtos, conforme cláusula de transferência de conhecimentos;
7.2.31. Assumir responsabilidade por todos os atos de seus empregados relacionados à execução do contrato, incluindo o manuseio de arquivos, sistemas e equipamentos da CONTRATANTE;
7.2.32. Relatar imediatamente à CONTRATANTE qualquer irregularidade ou erro que possa comprometer a execução dos serviços;
7.2.33. Aceitar inspeções e diligências da CONTRATANTE;
7.2.34. Responsabilizar-se por perdas e danos causados à CONTRATANTE ou a terceiros devido a ações ou omissões de seus

empregados;
7.2.35. Submeter qualquer alteração nos serviços à aprovação prévia da CONTRATANTE;
7.2.36. Apresentar Relatório Geral de Faturamento ao Fiscal Técnico da CONTRATANTE no prazo estabelecido;
7.2.37. Enviar a nota fiscal/fatura acompanhada dos documentos necessários para o pagamento;
7.2.38. Submeter-se à fiscalização da CONTRATANTE, respondendo prontamente a reclamações fundamentadas;
7.2.39. Notificar imediatamente à equipe de gestão do contrato sobre qualquer ocorrência extraordinária ou anormal;
7.2.40. Conhecer integralmente as condições e peculiaridades dos serviços a serem executados, não podendo alegar desconhecimento para solicitar pagamentos adicionais ou justificar a má execução dos serviços;
7.2.41. Assinar termo de ciência das normas e sigilo das informações durante a execução dos serviços;
7.2.42. Manter sigilo absoluto sobre os dados processados, reconhecendo que são de propriedade exclusiva da CONTRATANTE;
7.2.43. Assegurar que os privilégios de acesso a sistemas e informações da CONTRATANTE sejam revistos ou revogados quando necessário, em conformidade com as políticas de segurança da CONTRATANTE;
7.2.44. Substituir, sem ônus para a CONTRATANTE, qualquer profissional considerado inconveniente ou inadequado, no prazo máximo de 20 dias úteis;
7.2.45. Designar Prepostos, Supervisores e Gerentes Técnicos e seus substitutos, responsáveis pela gestão do contrato;
7.2.46. Permitir que a CONTRATANTE contate os responsáveis pelo contrato a qualquer momento;
7.2.47. Aceitar a solicitação de substituição de empregados caso não estejam desempenhando suas funções adequadamente;
7.2.48. Fornecer meios de comunicação para contato com Prepostos, Supervisores e Gerentes Técnicos, mesmo fora do horário de expediente, sem custos adicionais;
7.2.49. Apresentar à CONTRATANTE os currículos e comprovações de formação e qualificação técnica dos profissionais responsáveis pelos serviços;
7.2.50. Substituir colaboradores que não atendam às necessidades da execução do contrato;
7.2.51. Notificar imediatamente à CONTRATANTE qualquer substituição de colaboradores responsáveis pela execução dos serviços;
7.2.52. Cumprir as especificações e prazos definidos nos chamados técnicos, assegurando a qualidade dos serviços entregues;
7.2.53. Solicitar autorização prévia da CONTRATANTE para utilizar software que requeira aquisição de licença de uso ou versões não previstas no contrato;
7.2.54. Gerenciar e avaliar os profissionais necessários à prestação dos serviços;
7.2.55. Responsabilizar-se por ações judiciais movidas por terceiros relacionadas à execução do contrato;
7.2.56. Fornecer todas as informações e esclarecimentos solicitados pela CONTRATANTE durante a vigência do contrato;
7.2.57. Assumir responsabilidade técnica e administrativa exclusiva sobre os serviços prestados, não podendo transferir a responsabilidade a terceiros;
7.2.58. Realizar a transição contratual, transferindo conhecimento e capacitando a CONTRATANTE conforme solicitado;
7.2.59. Transferir o conhecimento adquirido durante a execução dos serviços para a equipe técnica da CONTRATANTE, por meio de documentação técnica adequada;
7.2.60. Não utilizar os recursos da CONTRATANTE para fins não previstos no contrato;
7.2.61. Fornecer informações sobre o objeto do contrato sempre que solicitado pela CONTRATANTE;
7.2.62. Executar os serviços sem interromper o ambiente de produção, salvo por acordo prévio;
7.2.63. Testar os serviços após sua conclusão, com a aceitação final dependente do desempenho apresentado;
7.2.64. Garantir a continuidade dos serviços, substituindo técnicos ausentes sem custos para a CONTRATANTE;
7.2.65. Informar à CONTRATANTE sobre a equipe alocada para os serviços, com identificação completa e assinatura do Termo de Ciência;
7.2.66. Devolver crachás e materiais da CONTRATANTE quando colaboradores forem desligados;
7.2.67. Responsabilizar-se pela conservação dos ambientes e materiais utilizados;
7.2.68. Assegurar o comportamento adequado de seus profissionais, garantindo um bom ambiente de trabalho;
7.2.69. Acompanhar a execução dos serviços e a qualidade dos níveis de serviço, comunicando problemas à CONTRATANTE imediatamente;
7.2.70. Implantar e supervisionar a execução dos serviços de forma eficaz, mantendo as instalações da CONTRATANTE em perfeito estado;
7.2.71. Não transferir a terceiros o objeto do contrato, total ou parcialmente;
7.2.72. Cumprir as determinações da equipe de gestão do contrato para garantir a execução do objeto;
7.2.73. Controlar as ligações telefônicas realizadas por seus colaboradores utilizando a infraestrutura da CONTRATANTE;
7.2.74. Disponibilizar suas capacidades técnicas para orientação sobre a execução dos serviços, sempre que solicitado;
7.2.75. Atualizar a documentação sempre que houver alterações no ambiente ou no encerramento dos serviços;
7.2.76. Alocar profissionais para atender aos chamados e cumprir os indicadores de desempenho;
7.2.77. Responsabilizar-se pelo pagamento de multas aplicadas por autoridades em função da execução do contrato;
7.2.78. Permitir auditoria e monitoramento por parte da CONTRATANTE;
7.2.79. Permitir acesso à ferramenta ITSM para monitoramento de atendimentos e níveis de serviço;
7.2.80. Documentar todas as atividades e procedimentos para garantir uma transição precisa de informações ao final do contrato;
7.2.81. Não utilizar servidores da CONTRATANTE para execução dos serviços, conforme estabelecido pela Lei nº 14.133/2021;
7.2.82. Manter e atualizar a documentação dos serviços de infraestrutura, submetendo à aprovação da CONTRATANTE;
7.2.83. Disponibilizar uma lista atualizada de e-mails de empregados, utilizando recursos independentes da infraestrutura da CONTRATANTE para comunicação;
7.2.84. Ceder os direitos de propriedade intelectual das adaptações da ferramenta ITSM, incluindo a documentação e os produtos gerados durante o contrato;
7.2.85. Assumir responsabilidades relacionadas ao objeto da contratação, conforme o Código Civil, Código de Defesa do

Consumidor e Lei nº 14.133/2021;
7.2.86. Emitir declaração de pleno conhecimento das condições necessárias para a execução dos serviços contratados.

8.1. Objeto contratado deverá ser entregue ou prestado mediante o cumprimento das condições descritas abaixo.

8.1. Locais e Horários de Prestação dos Serviços

8.1.1. Os serviços de atendimento presencial aos usuários de TIC deverão ser prestados nas dependências da CONTRATANTE, nos seguintes endereços:

8.1.1.1. Avenida Eng. Atílio Corrêa Lima, ° 1875, Cidade Jardim - Goiânia/GO, CEP: 74425-030

8.1.2. Segue abaixo a descrição do local de prestação dos serviços e tipos de atendimento para cada nível de atendimento:

Descrição	Equipe Especializada	Local de Prestação do Serviço	Tipo de Atendimento
Nível I – Central de Serviços	01	Contratante /Presencial	Remoto e/ou Presencial
Nível I - NOC	03	Contratante /Presencial	Remoto e/ou Presencial
Nível II – Serviço de Suporte Técnico ao Usuário, Rede elétrica e lógica	02	Contratante /Presencial	Remoto e/ou Presencial
Nível III - Serviços de Infraestrutura de TIC, Operação dos SGBDs, Monitoramento de Infraestrutura Física de TIC, Gestão Infraestrutura de TIC e Gestão de Serviços de TIC	04 a 16	Contratante /Presencial	Remoto e/ou Presencial

PERFIL DA EQUIPE	FORMA/LOCAL DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO
Supervisor de Central de Atendimento	**PRESENCIAL**: DETRAN/GO Avenida Eng. Atílio Corrêa Lima, ° 1875, Cidade Jardim - Goiânia/GO, CEP: 74425-030
Operador de Monitoramento	**PRESENCIAL**: DETRAN/GO Avenida Eng. Atílio Corrêa Lima, ° 1875, Cidade Jardim - Goiânia/GO, CEP: 74425-030
Operador de Teleatendimento	**PRESENCIAL**: DETRAN/GO Avenida Eng. Atílio Corrêa Lima, ° 1875, Cidade Jardim - Goiânia/GO, CEP: 74425-030
	PRESENCIAL: DETRAN/GO Avenida Eng. Atílio Corrêa Lima, ° 1875, Cidade Jardim -

Técnico de Suporte (Pleno)	Goiânia/GO, CEP: 74425-030
Técnico de Suporte (Sênior)	**PRESENCIAL**: DETRAN/GO Avenida Eng. Atílio Corrêa Lima, ° 1875, Cidade Jardim - Goiânia/GO, CEP: 74425-030
Técnico Eletricista	**PRESENCIAL**: DETRAN/GO Avenida Eng. Atílio Corrêa Lima, ° 1875, Cidade Jardim - Goiânia/GO, CEP: 74425-030
Gerente de Infraestrutura / Serviços de TIC	**PRESENCIAL**: DETRAN/GO Avenida Eng. Atílio Corrêa Lima, ° 1875, Cidade Jardim - Goiânia/GO, CEP: 74425-030
Gerente de Projetos – Central de Serviços/ Serviços de TIC	**PRESENCIAL**: DETRAN/GO Avenida Eng. Atílio Corrêa Lima, ° 1875, Cidade Jardim - Goiânia/GO, CEP: 74425-030
Administrador de Sistemas Computacionais (Sênior) - Especialidade ITSM	**PRESENCIAL**: DETRAN/GO Avenida Eng. Atílio Corrêa Lima, ° 1875, Cidade Jardim - Goiânia/GO, CEP: 74425-030
Analista de Sistemas da Informação (Sênior) - Especialidade ITIL	**PRESENCIAL**: DETRAN/GO Avenida Eng. Atílio Corrêa Lima, ° 1875, Cidade Jardim - Goiânia/GO, CEP: 74425-030
Supervisor de Infraestrutura	**PRESENCIAL**: DETRAN/GO Avenida Eng. Atílio Corrêa Lima, ° 1875, Cidade Jardim - Goiânia/GO, CEP: 74425-030
Administrador de Sistemas Computacionais (Sênior) - Especialidade Windows	**HÍBRIDO OU REMOTO,** modalidade a ser estipulada a critério da CONTRATANTE.
Administrador de Sistemas Computacionais (Pleno) - Especialidade Linux	**PRESENCIAL**: DETRAN/GO Avenida Eng. Atílio Corrêa Lima, ° 1875, Cidade Jardim - Goiânia/GO, CEP: 74425-030

Administrador de Sistemas Computacionais (Sênior) - Especialidade Linux	**HÍBRIDO OU REMOTO,** modalidade a ser estipulada a critério da CONTRATANTE.
Administrador de Sistemas de Segurança da Informação (Pleno)	**PRESENCIAL**: DETRAN/GO Avenida Eng. Atílio Corrêa Lima, ° 1875, Cidade Jardim - Goiânia/GO, CEP: 74425-030
Administrador de Sistemas de Segurança da Informação (Sênior)	**HÍBRIDO OU REMOTO,** modalidade a ser estipulada a critério da CONTRATANTE.
Administrador de Infraestrutura de Rede (Pleno)	**PRESENCIAL**: DETRAN/GO Avenida Eng. Atílio Corrêa Lima, ° 1875, Cidade Jardim - Goiânia/GO, CEP: 74425-030
Administrador de Infraestrutura de Rede (Sênior)	**HÍBRIDO OU REMOTO,** modalidade a ser estipulada a critério da CONTRATANTE.
Administrador de Banco de Dados (Senior)	**HÍBRIDO OU REMOTO,** modalidade a ser estipulada a critério da CONTRATANTE.
Administrador de Dados (Pleno)	**PRESENCIAL**: DETRAN/GO Avenida Eng. Atílio Corrêa Lima, ° 1875, Cidade Jardim - Goiânia/GO, CEP: 74425-030

8.1.2.1 Os serviços níveis I, II e III serão prestados nas **dependências da CONTRATANTE.**
8.1.2.2. O atendimento presencial e/ou remoto pretendido no nível II **será prestado nas dependências da CONTRATANTE.**
8.1.2.3.Em caso de os serviços serem executados fora do ambiente da CONTRATANTE devido a serviços fora do expediente do órgão, ou em dias não úteis, todos os custos de operacionalização serão de responsabilidade da CONTRATADA, bem como o fornecimento dos equipamentos (notebooks ou desktops), aplicativos, licenciamentos e conectividade, aos seus colaboradores. Devendo ainda serem observados os padrões, metodologias, tecnologias e critérios de segurança a serem definidos pela CONTRATANTE, bem como as demais exigências previstas neste Termo de Referência.
8.1.2.4. O serviço de monitoramento da infraestrutura de TIC será prestado em estrutura de NOC (*Network Operations Center*/Centro de Operações de Rede) a depender do perfil é da complexidade do serviço, será realizda nas dependências da **CONTRATANTE**, em regime de 24x7x365, que deverá garantir sua disponibilidade, inclusive de conectividade. Poderá ocorrer o monitoramento de forma remota, desde que autorizado pela **CONTRATANTE**, levando em consideração a complexidade.
8.1.2.5 A CONTRATADA, quando necessário e sempre que solicitado pela CONTRATANTE, deverá prestar os serviços de TIC nas unidades indicadas pela CONTRATANTE, de forma presencial, sendo que e as despesas com alimentação e hospedagem decorrentes dos deslocamentos deverão ser assumidas pela CONTRATADA no momento do deslocamento, sendo que essas despesas serão restituídas à CONTRATADA pela CONTRATANTE, como reembolso de diárias, conforme disposto no Termo de Referência.
8.1.2.6. A CONTRATANTE, durante a vigência do contrato, poderá alterar a relação das unidades descentralizadas - devido à abertura, fechamento ou mudança de endereço -, fato que não ensejará reajuste/repactuação de valores de contrato.
8.1.2.7 A atendimento comercial será prestado das **07hs às 19hs em dias úteis**.

8.1.2.8 Demandas relacionadas a atendimento de incidentes, monitoramento da infraestrutura e serviços de TIC e execução/operação de processamentos, **serão prestados 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano**.

8.1.2.9. **O monitoramento da infraestrutura e serviços (NOC) será realizado em regime de 24x7 (24 horas do dia, em todos os 7 dias da semana)**.

8.1.2.10 A prestação de serviço pela CONTRATADA deverá ocorrer, via de regra, durante o horário de funcionamento da CONTRATANTE, descrito no item 8.1.2.7. Porém, a critério da CONTRATANTE , poderá ser alterado.

8.1.2.11 A CONTRATADA deverá estar ciente de que **haverá necessidade da execução de serviços fora do horário comercial**, em finais de semana e em feriados, em razão de fatos que a justifique, tais como incidentes que gerem impacto no funcionamento do ambiente computacional e/ou em Sistemas de Informação e/ou Serviços da CONTRATANTE, manutenções programadas, aumentos de demandas, antecipações de prazos de entrega, implementações de rotinas que necessitem de paralisação dos serviços, depurações de erros críticos, suporte e apoio a equipe de Desenvolvimento de Sistemas da CONTRATANTE, suporte às áreas de negócios em decorrência de tarefas esporádicas, eventos externos do Governo de Goiás que necessitem de suporte técnico, entre outros.

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

8.1.2.13. Não haverá remuneração adicional à CONTRATADA no caso de execução de jornada de trabalho diária superior a 8 (oito) horas.

8.1.2.14. Em caráter excepcional, no decorrer do contrato, podem ocorrer situações que demandem, por um período determinado, um esforço maior da CONTRATADA, se estendendo para fora do horário normal de expediente informado, durante as madrugadas, em finais de semana ou em feriados, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

8.1.2.15. Tal necessidade poderá se dar em razão de atividades que demandem alterações da estrutura instalada ou que possam gerar impacto nos serviços da CONTRATANTE e/ou de seus sistemas de negócio:

8.1.2.15.1. Se a demanda for previsível, como (lista não-exaustiva) manutenções evolutivas ou preventivas, implementação de rotinas que necessitem de paralisação dos serviços, realização de treinamentos ou troca de equipamentos, a CONTRATANTE irá envidar esforços para comunicar o fato à CONTRATADA, com antecedência, para que ela se prepare para atender uma maior demanda;

8.1.2.15.2. Se a demanda for imprevisível, para atendimento de demandas urgentes, como (lista não-exaustiva) incidentes de segurança, resolução e depuração de erros críticos em parte considerável do parque e incidentes que prejudique o funcionamento das unidades que trabalham em regime de 24 X 7 ou que funcionem durante os finais de semana, não há como comunicar a CONTRATADA com antecedência;

8.1.2.16. Em ambos os casos a CONTRATADA estará vinculada aos respectivos níveis de serviço, mesmo com a demanda excepcional.

8.1.2.17. Os custos relacionados à disponibilidade de profissionais (sobreaviso ou plantão) para a execução de atividades em horário extraordinário devem ser previstos na composição da proposta da LICITANTE. Assim, a execução de demandas fora do horário padrão de atendimento presencial não implicará em nenhuma forma de acréscimo ou majoração dos valores dos serviços, razão pela qual será improcedente a reivindicação de ônus adicionais à CONTRATANTE.

8.1.2.18. Os recursos computacionais, deverão ser fornecidos pela empresa CONTRATADA, sendo que a CONTRATANTE fornecerá, no caso de prestação de serviço presencial, insumos básicos para a prestação de serviço, tais como: Rede de internet, Cadeira, mouse, teclado, Computador Desktop, software SERVIDORES: bancos de dados, servidores de aplicação e apresentação, sistemas operacionais de servidores, ou quaisquer outros softwares que se façam necessários à montagem de ambiente de SERVIDORES.

8.1.2.19. Em caso de fechamento do órgão por motivo de Ponto Facultativo, Feriado ou outro motivo, a empresa deverá realizar a alocação de seus recursos em local próprio, sendo de sua obrigatóriedade o fornecimento de todos os recursos computacionais, e insumos básicos e necessários para o cumprimento da prestação de serviço.

8.2. Do encaminhamento das demandas

8.2.1. A Ordem de Serviço (OS), conforme estabelecido no "ANEXO X - Modelo de Ordem de Serviço", será o documento padrão utilizado para formalizar as demandas à CONTRATADA.

8.2.2. Os serviços serão solicitados pela CONTRATANTE à CONTRATADA por meio da emissão de Ordens de Serviço, as quais autorizarão o início da execução dos serviços, conforme especificado neste Termo de Referência.

8.2.3. Atividades como migrações, atualizações de versões de software, ou implementações de novas funcionalidades, bem como outros ativos, serão tratadas como parte dos serviços rotineiros, dentro dos processos de gerenciamento de mudanças e gerenciamento de liberação e implantação.

8.2.4. Caso seja necessário o provisionamento de recursos que não estejam imediatamente disponíveis, a CONTRATADA terá um prazo de até 15 (quinze) dias úteis, a partir do recebimento da Ordem de Serviço, para realizar o provisionamento e alocação dos recursos necessários para a execução da demanda.

8.2.5. As Ordens de Serviço serão encerradas, atestadas e validadas para fins de aceite e pagamento apenas quando todos os objetivos estabelecidos forem integralmente atingidos, todos os ajustes de qualidade nas entregas forem aplicados e aprovados, e

a documentação relacionada for verificada, validada e aprovada pela CONTRATANTE.

8.3. Dos chamados escalados de incidentes para problemas

8.3.1. **Incidente** é qualquer interrupção não planejada de um serviço de TIC ou uma redução na qualidade desse serviço, enquanto **Problema** refere-se à ocorrência de um erro cuja causa é desconhecida ou à recorrência de um incidente previamente conhecido. A identificação da causa desconhecida de um ou mais incidentes será classificada como **Problema**.

8.3.2. Um chamado inicialmente classificado como **Incidente** poderá ser escalado para **Problema** somente após a validação pela CONTRATANTE da proposta de solução apresentada pela CONTRATADA, a qual deve incluir uma avaliação de impacto e um cronograma detalhado.

8.3.3. Caso um chamado de **Incidente** seja escalado erroneamente para **Problema**, o tempo máximo de solução será determinado de acordo com a tabela de **Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento**.

8.4.4. Nos casos de chamados escalados de **Incidente** para **Problema**, serão aplicadas glosas conforme as condições definidas na tabela de **Termo de Serviço**, nos itens indicados como **TRS**.

8.4. Das Requisições Planejadas

8.4.1. **Requisições Planejadas** são aquelas que possuem prazo superior a 24 (vinte e quatro) horas para iniciar o atendimento. A CONTRATANTE poderá definir um fluxo ou metodologia alternativa para a criação e controle dessas requisições, caso considere necessário.

8.4.2. Quando a CONTRATANTE solicitar a execução de **Requisições Planejadas**, a CONTRATADA deverá apresentar uma proposta detalhada para a execução das atividades, incluindo avaliação de impacto, cronograma, monitoramento e controle do processo de mudança.

8.4.3. O **Tempo Máximo para Solução** das **Requisições Planejadas** será definido pela CONTRATANTE, podendo a CONTRATADA sugerir alterações quando necessário.

8.4.4. Não fazem parte do escopo das **Requisições Planejadas** atividades rotineiras ou repetitivas realizadas pelas áreas especializadas, que não exigem planejamento prévio.

8.4.5. As **Requisições Planejadas** têm como objetivo atender a demandas ou necessidades da CONTRATANTE, como ajustes no ambiente, com exceção das manutenções que envolvam múltiplos perfis especializados, como Banco de Dados, DevOps, Publicação Web, e manutenção dos procedimentos de trabalho da CONTRATANTE, além de evolução e/ou implantação de Itens de Configuração que compõem serviços de infraestrutura de TIC.

8.4.6. As **Requisições Planejadas** devem seguir as práticas estabelecidas pela biblioteca **ITIL v4** ou versão superior.

8.4.7. Serão aplicadas glosas nas **Requisições Planejadas** conforme as condições definidas na tabela de **Termo de Serviço** (TRS).

8.4.8. Ao término da execução das **Requisições Planejadas**, a CONTRATADA deverá atualizar o **Configuration Management Data Base** (CMDB) com os Itens de Configuração (ICs) modificados ou incluídos, bem como atualizar a relação entre os ICs, caso a mudança impacte esses itens. A não atualização do CMDB pela CONTRATADA resultará em penalidades, conforme previsto no contrato.

8.4.9. A CONTRATADA deverá realizar a verificação da qualidade dos serviços antes da entrega, sendo que a CONTRATANTE também realizará essa verificação, com o intuito de aceitar ou não os produtos entregues.

8.4.10. Mesmo após o fechamento de uma demanda de serviço, ela poderá ser auditada pela CONTRATANTE ou sob sua solicitação. Se forem identificadas inconsistências, será aberta uma nova demanda de serviço para ajustes nos produtos ou serviços entregues. Tais registros serão documentados em relatório de auditoria, que será anexado à nova demanda de serviço.

8.4.11. A CONTRATADA, para cada demanda de serviço recebida, deverá gerar os artefatos solicitados de acordo com os cronogramas estipulados, entregando produtos que atendam aos padrões de qualidade e compatibilidade técnica, conforme metodologias, procedimentos e padrões estabelecidos pela CONTRATANTE ou por ela indicados.

8.4.12. Sob nenhuma circunstância a CONTRATADA poderá justificar o não atendimento satisfatório dos **Níveis Mínimos de Serviço** de outros serviços em razão da execução de atividades no âmbito de **Requisições Planejadas**.

8.4.13. A CONTRATADA deverá sugerir melhorias no ambiente da CONTRATANTE mensalmente no relatório de execução das **Requisições Planejadas**, ou sempre que necessário, visando a adoção das melhores tecnologias disponíveis. Quando a CONTRATADA entender que uma atividade precisa ser planejada, ela poderá apresentar um plano de execução para o próximo período mensal, para aprovação da CONTRATANTE. Caso o plano seja aprovado, a CONTRATANTE criará a Demanda de Serviço, autorizando formalmente sua execução. Se o plano não for aprovado, a CONTRATADA deverá realizar os ajustes necessários até que o plano seja aprovado pela CONTRATANTE. O plano de execução deverá detalhar as tarefas, os responsáveis por cada uma e

as datas previstas de início e conclusão. Durante a execução, todas as tarefas relacionadas às **Requisições Planejadas** deverão ser registradas na **Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC** (ITSM).

8.4.14. A execução financeira das **Demandas de Serviço** está inclusa na contratação de **Preço Fixo**, a qual é paga mensalmente à CONTRATADA, e será utilizada para o controle das entregas, visando à avaliação de glosas e possíveis sanções contratuais.

8.5. Do Catálogo de Serviços

8.5.1. O **Catálogo de Serviços** pode ser encontrado no **"ANEXO I - Catálogo de Serviços"**.

8.5.2. É essencial que todas as atividades realizadas pela **CONTRATADA** sejam devidamente catalogadas e documentadas. Para isso, a **CONTRATADA** deverá, desde o início da prestação dos serviços, revisar o catálogo de serviços técnicos, incluindo todas as atividades previstas neste Termo de Referência, bem como aquelas executadas ao longo da vigência contratual.

8.5.3. Todas as atividades catalogadas deverão ser inseridas, mantidas e atualizadas na solução de **gerenciamento de serviços de TIC** da **CONTRATANTE**. Essas atividades serão controladas, fiscalizadas e auditadas com base nas informações fornecidas durante a fase de catalogação, observando os **níveis mínimos de serviço** definidos neste Termo de Referência.

8.5.4. As atividades descritas neste Termo de Referência não são exaustivas e deverão ser continuamente adicionadas ao catálogo de serviços. O catálogo será constantemente aprimorado e ajustado para atender às necessidades operacionais dos serviços, desde que não altere o objeto deste Termo de Referência.

8.5.5. A qualificação dos profissionais para cada serviço requer certificações oficiais que validem seus conhecimentos e habilidades nas atividades específicas desses serviços. Dessa forma, as atividades dentro do escopo dessas certificações também serão consideradas parte do escopo dos serviços descritos neste Termo de Referência.

8.5.6. Considerando a necessidade de acompanhar a evolução das demandas e os requisitos de negócios, o processo de catalogação (inclusão, remoção ou alteração) de serviços técnicos não deve ser excessivamente burocrático e dispendioso. Essa atividade poderá ser realizada ao longo de toda a execução contratual, desde que seja previamente autorizada e formalizada.

8.5.7. Qualquer alteração no **Catálogo de Serviços Técnicos** deverá seguir o processo de **Gerenciamento de Catálogo de Serviços** da **CONTRATANTE** e as melhores práticas reconhecidas para o gerenciamento de catálogos de serviços.

8.5.8. A inclusão de novos serviços técnicos ou a adequação de serviços técnicos existentes no catálogo deverá ser realizada com base em critérios de similaridade com os serviços já catalogados.

8.5.9. Os atributos de cada serviço catalogado serão definidos conforme o processo de **Gerenciamento de Catálogo de Serviços**, alinhados às criticidades dos sistemas de informação, aos serviços de negócios e às necessidades operacionais, conforme as decisões e aprovações da **CONTRATANTE**.

8.6. Da Classificação dos Incidentes, Requisições e Problemas

8.6.1. Independentemente do escalonamento entre os níveis de suporte sob responsabilidade da **CONTRATADA**, o chamado deve atender aos tempos máximos globais estabelecidos para **incidentes** e **requisições de serviço**. A classificação dos **incidentes**, **requisições** e **problemas** será realizada de acordo com os critérios definidos pela **CONTRATANTE**, levando em consideração os seguintes aspectos: **impacto**, **urgência** e **prioridade**.

8.6.1.1. Urgência: A urgência é definida pela necessidade da **CONTRATANTE** de ter os serviços restabelecidos para um usuário ou área específica, ou de ter suas solicitações atendidas dentro de um prazo determinado. Diferentes usuários ou áreas podem ter níveis de urgência distintos, de acordo com sua relevância para os serviços prestados pela **CONTRATANTE**. A urgência também pode ser determinada pelo agravamento do incidente caso não seja resolvido em um curto prazo.

8.6.1.2. **Impacto**: O impacto reflete os efeitos de uma **requisição**, **incidente** ou **problema** sobre os negócios ou ativos de **TIC** da **CONTRATANTE**. A classificação dos incidentes, requisições e problemas em relação ao impacto será determinada pela abrangência do incidente, levando em conta a quantidade de sistemas ou pessoas afetadas.

8.6.1.3. **Prioridade**: A prioridade estabelece a ordem de atendimento dos chamados, definindo quais requisições, incidentes e problemas devem ser atendidos e resolvidos primeiro. Ela determinará o prazo para início do atendimento e servirá como um critério importante para dimensionar o esforço necessário na resolução do problema.

8.6.2. A tabela a seguir apresenta os critérios para a definição do impacto das requisições e incidentes:

Tabela -Critérios para Definição do Impacto das Requisições e Incidentes

ID	Impacto	Fatos Determinantes
01	Extensivo/Difundido	• **Todos os usuários do serviço impactados**• Incidentes que causem impacto

		negativo generalizado, e que prejudiquem a imagem institucional da CONTRATANTE;• Qualquer incidente relativo à indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado de sistemas, serviços, recursos críticos ou sensíveis;• Qualquer incidente cujo não atendimento comprometa os serviços de TIC prestados ao usuário externo;• Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário VIP.
02	Significativo/Grande	• **Vários órgãos/áreas impactadas**.• Incidentes que impeçam ou inviabilizem os trabalhos de uma área ou unidade da CONTRATANTE; Indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado em serviços ou recursos essenciais.
03	Moderado/Limitado	**Uma área inteira impactada**• A falha impossibilita o trabalho diário de um ou mais usuários (ex. problema em um equipamento ou sistema específico, falha no funcionamento do acesso à rede em uma sala ou setor, indisponibilidade da estação de trabalho do usuário, problema em serviço essencial para o usuário);• O equipamento ou serviço fornecido está operacional, mas apresenta algumas funções principais, ou partes delas, com erros, provocando assim uma queda na qualidade do trabalho normal.
04	Menor/Localizado	• **A falha afeta o trabalho diário de um ou mais usuários;**• O equipamento ou serviço de uso coletivo encontra-se operando de modo normal, mas algumas funções secundárias apresentam falhas ou lentidão;**Trata-se de requisição de serviço cujo não atendimento imediato não impeça o trabalho principal do usuário.**

8.6.3 Na tabela abaixo seguem os critérios para definição da urgência das requisições e incidentes:

Tabela 06 - Critérios para Definição da Urgência das Requisições e Incidentes

Urgência	Fatos Determinantes
Crítica	• **Fora de operação**. Classificação para indicar situações urgentes, em que há indisponibilidade total de aplicação/serviço/componente de sustentação, que demandam atuação imediata da contratada. • Lentidão excessiva em uma aplicação/serviço/componente que impossibilite os usuários de exercerem suas atividades.
	• **Serviços ou soluções com operação e/ou funcionalidades severamente prejudicadas**

Alta	• Classificação para indicar situações críticas, de alto impacto, com grau moderado de urgência. Não causam interrupção geral de um serviço/solução, mas afetam severamente seu desempenho ou causam interrupção de serviços para algum subgrupo de usuários. • Indica que uma solução de TI ou parte crítica da solução encontra-se inoperante, sem condição de uso ou restabelecimento imediato em ambiente de produção.
Média	• **Serviços ou soluções com problemas de operação ou perda de funcionalidades não críticas** • Classificação para indicar situações de médio impacto, em que há consequências na realização de atividades críticas para o usuário sem causar interrupção geral do serviço, mas afetando severamente seu desempenho ou causando interrupção apenas para usuários específicos.
Baixa	• **Situações de baixo impacto e/ou registro de atividades de caráter geral** • Classificação para indicar situações de baixo impacto, nas quais há consequências em relação a atividades relacionadas a usuários específicos sem que haja interrupção do serviço/solução, mas afetando significativamente seu desempenho para os referidos usuários. • Erro pontual em uma funcionalidade ou componente básico e não critico que não impacta a entrega do serviço ao usuário. • Utiliza-se também para registro de atividades de caráter geral, tais como atividades de instalação, configuração, esclarecimento de dúvidas etc. • Erro em um componente com redundância que não impacta entrega do serviço ao usuário

8.6.4. Os critérios definidos nas tabelas acima são balizadores para a categorização dos chamados na Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM).

8.6.4. A partir das classificações de impacto e urgência, e do cruzamento destas informações, é determinada a prioridade de cada requisição ou incidente, de acordo com a tabela de Matriz de Definição da Prioridade no Atendimento.

8.6.5. A cada valor de prioridade entre 1 (um) e 4 (quatro) está associado um nível de serviço relativo ao tempo de início de atendimento e ao tempo total para a solução.

8.6.6. A cada prioridade está associado um tempo de detecção e um tempo de solução definidos em horas. A matriz de prioridade a seguir é única, sendo a maior prioridade 1 (um) - maior prioridade, decrescendo nível de prioridade até 04 (quatro) - menor prioridade.

8.6.7. Segue abaixo a tabela de Matriz de Definição da Prioridade no Atendimento, em função do impacto e da urgência:

Tabela - Matriz de Definição de Prioridade

Impacto/Urgência	Crítica	Alta	Média	Baixa
Extensivo/Difundido	1	1	2	3
Significativo/Grande	1	1	2	3
Moderado/Limitado	2	2	3	4
Menor/Localizado	3	3	4	4

8.6.8. Matriz de Prioridade: A prioridade de atendimento a um incidente ou requisição será determinada pelo correlacionamento entre o grau de **Impacto** e **Urgência**. Essa classificação poderá ser revista após o registro ou a conclusão do atendimento, caso se constate que o incidente ou requisição foi erroneamente classificado.

8.7. Após a atribuição da prioridade e categorização do chamado, a **Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM)** deverá ser automaticamente configurada para definir o prazo de atendimento, conforme a metodologia previamente estabelecida, os prazos descritos no **Catálogo de Serviços** e os **Níveis Mínimos de Serviço (NMS)** definidos para esta contratação.

8.8. A **CONTRATANTE** estabeleceu critérios específicos para a classificação dos chamados em níveis de **impacto** e **urgência**, conforme as diretrizes definidas.

8.9. Os sistemas e recursos de **TIC** a serem suportados pela **CONTRATADA**, conforme descrito no "**ANEXO VII - Inventário do Ambiente Tecnológico e Serviços de TIC**", estão listados neste Termo de Referência. Os requisitos de **Impacto** e **Urgência** para cada sistema ou recurso serão definidos pela **CONTRATANTE**.

8.10. As classificações de **impacto** e **urgência** poderão ser revistas periodicamente, e novos itens poderão ser incluídos no **Catálogo de Serviços de TIC** ou na relação de **Sistemas e Recursos de TIC**, conforme as necessidades da **CONTRATANTE**. Quando uma requisição de serviço puder ser agendada para data posterior, ela deverá ser classificada com **impacto** e **urgência** baixos. Nesse caso, será definida na **Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM)** uma data para execução, conforme as regras deste Termo de Referência. Para limitar o esforço máximo necessário para cumprir os **Níveis Mínimos de Serviço**, o total de requisições classificadas com **prioridades "1"** e **"2"**, somadas, não poderá ultrapassar 60% das solicitações mensais de incidentes e requisições.

8.11. Caso a soma das requisições de **prioridade "1"** e **"2"** ultrapasse o limite de 60% das solicitações mensais de incidentes e requisições, a **CONTRATANTE** não aplicará o acordo de nível de serviço para os excedentes, sendo observados os prazos acordados para chamados de **prioridade "3"**.

8.12. O **Tempo de Início de Tratamento (TIT)** é o período que começa a partir da comunicação do chamado, seja pela **Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM)** ou outro canal disponibilizado, desde que solicitado pelo **DETRAN-GO** (Superintendente, Gerentes, Coordenadores ou colaboradores), até a atribuição do chamado ao técnico responsável pela primeira intervenção para solução, independentemente de ser atendimento presencial ou remoto.

8.13. O **Tempo Máximo para Solução do Incidente (TMSI)** é o tempo máximo para a resolução de um incidente, e o **Tempo Máximo para Solução da Requisição (TMSR)** é o tempo máximo para a resolução de uma requisição, contados desde o momento do registro até o encerramento no sistema.

8.14. Para atendimentos presenciais ao usuário, o tempo transcorrido durante **dias não úteis** (finais de semana, feriados, e horários entre 19:00h e 07:00h) não será considerado no cálculo do **TMSI** ou **TMSR**.

8.15. O **Tempo Máximo para Solução da Requisição Planejada (TMSP)** é o tempo acordado conforme o cronograma proposto pela **CONTRATANTE** e aceito pela **CONTRATADA**. Não será utilizado um indicador para medir o desempenho da **CONTRATADA** em relação a requisições planejadas. O controle dessas requisições será realizado por meio dos **Termos de Serviços**.

8.16. Os prazos máximos para início do tratamento e resolução de incidentes ou requisições, de acordo com o nível de prioridade de atendimento, estão descritos na tabela abaixo, considerando que a solução da requisição ou o tratamento do incidente dependam exclusivamente da **CONTRATADA**.

8.17. Abaixo, Tabela de Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento.

Tabela - Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento

		Incidentes	**Requisições**	**Requisições Planejadas**
Prioridade	**Tempo de Início do Tratamento do Chamado (TIT)**	**Tempo Máximo para Solução de Incidente (TMSI)**	**Tempo Máximo para Solução da Requisição (TMSR)**	**Tempo Máximo para Solução da Requisição Planejada (TMSP)**
1	Em até 30 min	Em até 1h	Em até 4h	De acordo com o Cronograma proposto pela CONTRATANTE e aceito pela CONTRATADA
2	Em até 30 min	Em até 4h	Em até 8h	
3	Em até 1h	Em até 6h	Em até 12h	
4	Em até 1h	Em até 24h	Em até 48h	

8.18. Caso a causa do incidente seja desconhecida, em situações de recorrência de incidentes semelhantes afetando múltiplos usuários, ou quando a extensão do incidente ultrapassar a necessidade individual do usuário solicitante, deverão ser acionados os Supervisores da equipe responsável, o Gerente Técnico e/ou o Preposto, em conjunto com a CONTRATANTE, para a análise do problema que gerou os incidentes, buscando identificar sua causa raiz e implementar a solução adequada.

8.19. Durante a análise do problema, poderá ocorrer a reclassificação do impacto do incidente inicialmente reportado.

8.20. Caso um problema esteja relacionado a múltiplos incidentes ainda abertos, o encerramento desses chamados, que compartilham o mesmo objeto, poderá ser realizado de forma agrupada após a resolução do problema. Neste caso, o nível de serviço será avaliado com base no encerramento do problema.
8.21. A definição de usuários VIPs será realizada com base na posição hierárquica ou cargo estratégico ocupado dentro da estrutura organizacional. O número máximo de usuários VIPs será de 30 (trinta). Para qualquer usuário classificado como VIP, o impacto e a urgência de incidentes ou requisições deverão sempre ser classificados como críticos, independentemente da natureza do serviço afetado.
8.22. Para garantir o padrão de qualidade exigido pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá:
8.22.1. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, em conformidade com as melhores práticas, normas e legislações vigentes, além de adotar conduta adequada na utilização de materiais, equipamentos e ferramentas.
8.22.2. Fiscalizar regularmente seus recursos técnicos designados, verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas.
8.22.3. Refazer todos os serviços que, a critério da CONTRATANTE, não sejam considerados satisfatórios, conforme fundamentação, sem custos adicionais para a CONTRATANTE, independentemente das penalidades previstas.
8.22.4. Executar fielmente o objeto contratado, conforme as normas legais, a proposta apresentada e as orientações da CONTRATANTE, sempre observando os critérios de qualidade estabelecidos.
8.23. A CONTRATADA deverá criar mecanismos para realizar pesquisas de satisfação, por meio de portal de autoatendimento web, correio eletrônico, sistema telefônico ou outro meio acordado com a CONTRATANTE. As respostas deverão ser enviadas à base de dados da CONTRATANTE, e a CONTRATADA deverá manter todos os resultados das pesquisas para gerar relatórios e dashboards.
8.24. Os relatórios de pesquisa de satisfação serão utilizados para medir o Índice de Satisfação do Atendimento ao Usuário, com notas variando de 1 (pouco satisfeito) a 5 (muito satisfeito). As pesquisas deverão ser realizadas compulsoriamente, podendo a CONTRATANTE definir momentos específicos para a realização, com ou sem amostragem.
8.25. Para garantir o padrão de qualidade dos serviços e produtos entregues, a CONTRATADA deverá:
8.25.1. Realizar adequações nas instalações e procedimentos em termos de eficiência, eficácia, segurança, conformidade com boas práticas e normas aplicáveis.
8.25.2. Ajustar a redação de documentos e relatórios para garantir clareza, objetividade, detalhamento técnico e conformidade com boas práticas e normas aplicáveis.
8.26. Caso os produtos entregues não atendam aos padrões de qualidade estabelecidos, será exigida sua readequação no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, sem prejuízo das penalidades cabíveis.
8.27. A CONTRATADA será remunerada pelos serviços efetivamente prestados, considerando os requisitos de disponibilidade e os Níveis Mínimos de Serviço definidos para esta contratação. O valor total mensal dos serviços prestados será ajustado pela CONTRATANTE com base nos redutores de pagamento e constará na nota fiscal emitida pela CONTRATADA. O pagamento será realizado mediante pareceres favoráveis da equipe de fiscalização do contrato, acompanhados dos documentos comprobatórios de conformidade comercial, fiscal e trabalhista apresentados mensalmente pela CONTRATADA.

8.28. Critérios para Cálculo e Aplicação de Reduções à Remuneração

8.28.1. Em caso de descumprimento das metas dos **Níveis de Serviço** ou de desconformidades técnicas na execução dos serviços, os ajustes à remuneração serão realizados com base nos critérios de redução estabelecidos. Esses ajustes considerarão o grau de afastamento em relação às metas e/ou aos parâmetros definidos, resultando na dedução de valores financeiros da parcela remunerável dos serviços prestados. Os critérios de redução serão baseados nos Indicadores de Nível Mínimo de Serviço e nos Indicadores de Nível Mínimo de Desempenho.

8.28.2. Nível Mínimo de Serviço (NMS)

8.28.2.1. Foram definidos Níveis Mínimos de Serviço para a execução dos serviços contratados, com base em indicadores mensuráveis, que serão avaliados de forma contínua e temporal. O objetivo é garantir o cumprimento das metas estabelecidas. Este conceito está alinhado ao novo modelo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) na Administração Pública, em que os serviços serão remunerados conforme parâmetros de qualidade e a entrega efetiva dos resultados.

8.28.2.2. Para a apuração e comprovação da prestação de serviços, a CONTRATADA deverá apresentar relatórios detalhados de evidências para cada um dos níveis de serviço, incluindo índices, ocorrências e métricas previstas.

8.28.2.3. O atendimento às solicitações de serviço será controlado e mensurado com base em indicadores extraídos diretamente da Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM), permitindo o acompanhamento das providências em andamento e do tempo decorrido desde a abertura de cada chamado.

8.28.2.4. A avaliação das especificações funcionais e da qualidade dos serviços, com base nos Níveis Mínimos de Serviço exigidos, é realizada por critérios claros, objetivos e mensuráveis, estabelecidos pela CONTRATANTE. Esses critérios visam aferir e avaliar aspectos como qualidade, desempenho, disponibilidade, custos, abrangência e segurança dos serviços contratados.

8.28.2.5. Caso as metas de atendimento, resolução ou qualidade não sejam cumpridas, serão aplicados descontos conforme estipulado.

8.28.2.6. Conforme o Acórdão 717/2010 - Plenário TCU, será possível alterar ou renegociar os Níveis de Serviço, desde que atendam às seguintes condições:

a) Estejam previstas no edital, seus anexos ou no contrato;
b) Sejam tecnicamente justificadas;
c) Não impliquem acréscimo ou redução do valor contratual além do limite de 25% (vinte e cinco por cento) permitido pela legislação vigente;
d) Não resultem em descaracterização do objeto licitado.

8.28.2.7. Durante a definição dos indicadores, serão utilizados os seguintes termos:

Chamado Registrado: Estado em que o suporte de 1º nível registrou, interpretou e inseriu a solicitação na ferramenta ITSM. O próprio usuário também pode realizar o registro por meio do portal de autoatendimento.

Chamado Capturado: Estado em que qualquer técnico assume a responsabilidade pelo tratamento do chamado.

Chamado Em Atendimento: Estado em que o chamado está sendo tratado pela equipe técnica após ter sido capturado.

Chamado Suspenso: Estado em que o atendimento foi interrompido, por motivo justificado, e aguarda retomar o atendimento.

Chamado Cancelado: Estado em que, por decisão do solicitante ou da equipe técnica da CONTRATANTE, o chamado é encerrado sem continuidade.

Chamado Resolvido: Estado em que a equipe técnica conclui as atividades necessárias e o chamado está disponível para validação pelo solicitante ou pela equipe técnica da CONTRATANTE.

Chamado Concluído: Estado em que o solicitante ou a equipe técnica da CONTRATANTE confirmam que a solicitação foi atendida e concordam com o encerramento do chamado.

Reabertura de Chamado: Evento em que o solicitante ou a equipe técnica da CONTRATANTE não consideram que a solicitação foi atendida, solicitando a reabertura do chamado, que retorna ao estado "Em Atendimento."

8.28.2.8. As Tabelas a seguir apresentam os indicadores de Níveis de Serviço (INS):

Tabela 01 - Índice de Satisfação do Usuário

	INS01 - ÍNDICE SATISFAÇÃO DO USUÁRIOS (ISU)	
	TÓPICO	**DESCRIÇÃO**
INS01	**Finalidade**	Aferir o grau de qualidade dos serviços prestados a partir da avaliação que o demandante atribui ao resultado entregue.
	Descrição	Corresponde ao índice percentual de chamados que tenham recebido avaliação MUITO SATISFEIRO ou SATISFEITO numa escala* de 5 níveis (Escala: 5 - Muito satisfeito, 4- Satisfeito, 3 – Regular, 2 – Insatisfeito, 1 - Muito insatisfeito)A pesquisa de satisfação deverá ser feita de forma contínua durante toda a execução do contrato. A formulação do questionário a ser aplicado será feita pela CONTRATANTE em diretriz própria.O indicador tem objetivo de medir a satisfação dos usuários quanto aos serviços realizados pela CONTRATADA no atendimento de suas demandas.Em complemento, a equipe de fiscalização contratual poderá realizar procedimentos de amostragem para análise das respostas das pesquisas de satisfação realizadas, com vistas a garantir a medição eficaz desse indicador.
	Meta a cumprir	INS01 >= 80% (Deverá ser medido de forma separada para chamados da Central de Serviços e Infraestrutura de TIC)
	Instrumento de medição	Feramenta de ITSM ou outra ferramenta
	Periodicidade	Mensal.
	Mecanismo de Cálculo(métrica)= (%)	INS01 (%) = TCBA x 100 TCAEm que:TCBA - Total de chamados bem avaliados (com nota 5 ou 4); e TCA - Total de chamados avaliados Escala: 5 - Muito satisfeito, 4- Satisfeito, 3 – Regular, 2 – Insatisfeito, 1 - Muito insatisfeito
	Início de Vigência	A partir da emissão da OS do mês de referência
	Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Conforme tabela deste Termo de Referência

Tabela 02 - Índice de Tempo de Início de Tratamento de Incidentes e Requisições no Prazo

INS02	**INS02 - ÍNDICE DE TEMPO DE INÍCIO DE TRATAMENTO DE CHAMADO (ITC)**	
	TÓPICO	**DESCRIÇÃO**
	Finalidade	Apurar a percentagem de chamados que o atendmento é iniciado conforme tempos de inicio de atendimento definidos
	Descrição	O tempo de início de tratamento é o tempo transcorrido desde o recebimento efetivo da comunicação do incidente ou solicitação pela CONTRATADA através do Service Desk até o início da primeira ação executada pelo suporte de 1º, 2º ou 3º Nível, seja presencial ou de forma remota. Para efeito de contagem do início da primeira ação executada, será considerada ação de captura do chamado, ou ação semelhante. A captura do chamado é função da ferramenta de ITSM, na qual o técnico toma para si o tratamento daquele chamado, após registro da solicitação. Após a devida classificação e priorização, de acordo com a metodologia definida no Termo de Referência, o chamado receberá um valor de prioridade entre 1 e 4, conforme Tabela deste Termo de Referência.
	Meta a cumprir	INS02 >= 95% (noventa e cinco por cento) para cada nível de prioridade
	Instrumento de medição	Feramenta de ITSM
	Periodicidade	Mensal.
	Mecanismo de Cálculo (métrica) = (%)	INS02 (%) = $\left(\frac{CTnIPPi}{TCPx}\right) \times 100$ Em que: i -Níveris de prioridade de 1 a 4 $TCPi$ – Total de chamados registrados com prioridade x $CTnIPPi$ – Total de chamados com tratamento não iniciado dentro do prazo com prioridade x
	Início de Vigência	A partir da emissão da OS do mês de referência
	Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Conforme tabela 23 deste Termo de Referência

Tabela 03 - Índice de Tempo Máximo para Solução de Incidentes

INS03	**INS03 - ÍNDICE DE TEMPO MÁXIMO PARA SOLUÇÃO DE INCIDENTES NO PRAZO (ITMSI)**	
	TÓPICO	**DESCRIÇÃO**
	Finalidade	Apurar a eficácia na resolução de chamados resolvidos dentro do prazo estabelecido (tempo máximo de atendimento aceitável)
	Descrição	O Tempo Máximo para Solução do Incidente corresponde ao tempo transcorrido desde o recebimento efetivo da comunicação do incidente pela CONTRATADA através do Service Desk até a resolução final do chamado, executada pelo suporte de 1º, 2º ou 3º Nível, seja presencial ou de forma remota. Este indicador tem por objetivo garantir que os serviços de TI sejam atendidos dentre de prazos acordados. O Tempo Máximo para Solução do Incidente(TMSI), será composto pelo Tempo de Início do Tratamento do Chamado (TIT) somado ao Prazo para Execução do Chamado (PEC). O PEC é calculado a partir do evento de captura até o encerramento do chamado. O TMSI será contabilizado em minutos e horas líquidas de acordo com o horário de prestação do serviço definido Os chamados somente poderão ser suspensos com justificativa plausível, cabendo à equipe de fiscalização a revisão das justificativa e retirando a suspensão quando esta não for aceita, caso em que o tempo será contabilizado na totalidade. Após a devida classificação e priorização, de acordo com a metodologia definida no Termo de Referência, o chamado receberá um valor de prioridade entre 1 e 4, conforme deste Termo de Referência.
	Meta a cumprir	INS03 >= 90% (noventa e cinco por cento) para cada nível de prioridade
	Instrumento de medição	Feramenta de ITSM
	Periodicidade	Mensal.
		INS03 (%) = $\left(\frac{CFP}{TC}\right) \times 100$ Em que: TC – Total de chamados registrados

	Mecanismo de Cálculo (métrica) = (%)	CFP – Total de chamados cujo Tempo Máximo de Solução de Incidente (TMSI) é igual ou inferior aos tempos indicados na tabela Tabela 08.
	Início de Vigência	A partir da emissão da OS do mês de referência
	Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Conforme tabela deste Termo de Referência

Tabela 04 - Índice de Tempo Máximo para Solução de Requisições

	INS04 - ÍNDICE DE TEMPO MÁXIMO PARA SOLUÇÃO DE REQUISIÇÕES NO PRAZO (ITMSR)	
	TÓPICO	DESCRIÇÃO
INS04	**Finalidade**	Apurar a eficácia na resolução de requisições resolvidos dentro do prazo estabelecido (tempo máximo de atendimento aceitável)
	Descrição	O Tempo Máximo para Solução da requisição corresponde ao tempo transcorrido desde o recebimento efetivo da comunicação pela CONTRATADA através do Service Desk até a resolução final da requisição, executada pelo suporte de 1º, 2º ou 3º Nível, seja presencial ou de forma remota. Este indicador tem por objetivo garantir que os serviços de TI sejam atendidos dentre de prazos acordados. O Tempo Máximo para Solução da Requisição(TMSR), será composto pelo Tempo de Início do Tratamento do Chamado (TIT) somado ao Prazo para Execução da Requisição (PER). O PER é calculado a partir do evento de captura até o encerramento da requisição. O TMSR será contabilizado em minutos e horas líquidas de acordo com o horário de prestação do serviço definido As requisições somente poderão ser suspensas com justificativa plausível, cabendo à equipe de fiscalização a revisão das justificativa e retirando a suspensão quando esta não for aceita, caso em que o tempo será contabilizado na totalidade. Após a devida classificação e priorização, de acordo com a metodologia definida no Termo de Referência, o chamado receberá um valor de prioridade entre 1 e 4, conforme deste Termo de Referência.
	Meta a cumprir	INS04 >= 90% (noventa e cinco por cento) para cada nível de prioridade
	Instrumento de medição	Feramenta de ITSM
	Periodicidade	Mensal.
	Mecanismo de Cálculo (métrica) = (%)	INS04 (%) = (RFP) x100 TC Em que: TC – Total de requisições registradas RFP – Total de requisições cujo Tempo Máximo de Solução da Requisição (TMSR) é igual ou inferior aos tempos indicados na tabela Tabela 08.
	Início de Vigência	A partir da emissão da OS do mês de referência
	Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Conforme tabela deste Termo de Referência

Tabela 05 - Índice ineficácia de resolução (reabertura)

	INS05 - ÍNDICE DE REABERTURA DE CHAMADOS (IRC)	
	TÓPICO	DESCRIÇÃO
	Finalidade	Apurar o percentual de demandas que são reabertas em até 4 dias úteis após a sua conclusão
	Descrição	O Índice de reabertura de chamados contabiliza o percentual de eventos de reabertura de chamados quando o usuário dos serviços de TI não tiver sua solicitação ou incidente atendidos a contento. O índice tem por objetivo fazer com que a CONTRATADA execute os serviços com qualidade, evitando assim que os chamados sejam finalizados com a execução incorreta ou incompleta, apenas com objetivo de cumprir os prazos de soluções.
	Meta a cumprir	INS05 <= 08% (oito por cento)

INS05	**Instrumento de medição**	Feramenta de ITSM
	Periodicidade	Mensal.
	Mecanismo de Cálculo (métrica) = (%)	INS05 (%) = (ERC) x100 TC Em que: TC – Total de chamados concluídos no mês de referência; ERC – Total de eventos de reabertura em até 4 dias úteis após a conclusão, ocorridos no conjunto de chamados concluídos no mês de referência.
	Início de Vigência	A partir da emissão da OS do mês de referência
	Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Conforme tabela deste Termo de Referência

Tabela 06 - Índice de vinculação com a base de conhecimento

	INS06 - ÍNDICE DE VINCULAÇÃO COM A BASE DE CONHECIMENTO (IVBC)	
	TÓPICO	**DESCRIÇÃO**
INS06	**Finalidade**	Aferir a cobertura dos padrões de atendimento registrados na Base de Conhecimento.
	Descrição	Índice de chamados (solicitações e incidentes) que foram executados com o efetivo uso de conhecimentos e procedimentos previamente cadastrados na base de conhecimento. Os principais benefícios da utilização da base de conhecimento são: (1) maior celeridade no atendimento de chamados; (2) padronização das soluções; e (3) garantia para o órgão contratante da manutenção do conhecimento com o órgão. De acordo com processo de cumprimento de requisição e tratamento de incidentes, a base de conhecimento deve ser consultada e ocorrendo sucesso na busca, o conhecimento deve ser usado e, ao final da resolução, vinculado ao chamado em questão. Caso não seja identificado conhecimento relevante, conforme procedimento de gerenciamento de incidentes a CONTRATADA deve produzir a documentação adequada para o conhecimento.
	Meta a cumprir	A meta iniciará em 60% dos chamados tratados com vinculação adequada à base de conhecimento e será gradualmente evoluída conforme tabela abaixo, de modo a permitir o aumento da maturidade do processo de gestão do conhecimento pela CONTRATADA: Ressalta-se que ocorrendo a renovação ou prorrogação contratual manter-se- á a progressão da meta para o indicador IVBC
	Instrumento de medição	Feramenta de ITSM
	Periodicidade	Mensal.
	Mecanismo de Cálculo (métrica) = (%)	INS06 (%) = (CVBC) x100 TC Em que: TC – Total de chamados concluídos no mês de referência; CVBC – Chamados vinculados à base de conhecimento
	Início de Vigência	A partir da emissão da OS do mês de referência
	Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Conforme tabela deste Termo de Referência

Trimestre a partir do início da execução	Meta INS06
1º	60%
2º	70%
3º	80%
4º	90%
5º	95%

Tabela 07 - Índice de vinculação com a base de dados de gerenciamento de configuração – CMDB

	INS07 - ÍNDICE DE VINCULAÇÃO NA BASE DE DADOS DE GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO - CMDB (IVBGC)	
	TÓPICO	**DESCRIÇÃO**

INS07	**Finalidade**	Aferir a cobertura dos padrões de atendimento registrados com a efetiva vinculação ao ativo de TI à Base de gerenciamento de configuração
	Descrição	Índice de chamados (requisições e incidentes) que foram executados com a efetiva vinculação ao ativo de TI a qual se referiu. Os ativos de TI são gerenciados por meio de uma base de dados de gerenciamento de configuração (em inglês, CMDB - Configuration Management DataBase). Os ativos de TI que compõem o CMDB podem ser desde equipamentos, usuários, serviços de TI, até procedimentos e informações relevantes. O que define quais ativos de TI devem ser gerenciados no CMDB é o nível de maturidade do processo de gerenciamento de configuração e a necessidade específica do órgão. Os principais benefícios da utilização do CMDB são: (1) realizar o controle e padronização de configuração aplicadas aos ativos de TI; (2) permitir o gerenciamento de configuração; (3) facilitar o processo de gerenciamento de mudanças; e (4) fornecer importantes informações operacionais e gerenciais acerca dos ativos de TI. De acordo com processo de cumprimento de requisição e tratamento de incidentes, ao atender a todos os chamados (requisições e incidentes) deve-se vincular os ativos de TI relevantes.
	Meta a cumprir	A meta iniciará em 60% dos chamados tratados com vinculação adequada à base de conhecimento e será gradualmente evoluída conforme tabela abaixo, de modo a permitir o aumento da maturidade do processo de gestão do conhecimento pela CONTRATADA: Trimestre a partir do início da execução / Meta INS07 1º: 60% 2º: 70% 3º: 80% 4º: 90% 5º: 95% Ressalta-se que ocorrendo a renovação ou prorrogação contratual manter-se- á a progressão da meta para o indicador IVBGC.
	Instrumento de medição	Feramenta de ITSM
	Periodicidade	Mensal.
	Mecanismo de Cálculo (métrica) = (%)	INS07 (%) = $\frac{(CVBGC)}{TC} \times 100$ Em que: TC – Total de chamados concluídos no mês de referência; CVBGC – Chamados vinculados ao CMDB
	Início de Vigência	A partir da emissão da OS do mês de referência
	Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Conforme tabela deste Termo de Referência

Tabela 08 - Índice de qualidade na entrega de projetos ou demandas planejadas

	INS08 - ÍNDICE DE QUALIDADE NA ENTREGA DE PROJETOS OU DEMANDAS PLANEJADAS (IQEPD)	
	TÓPICO	**DESCRIÇÃO**
	Finalidade	Apurar o percentual de qualidade dos projetos entregues a cada 3 meses
	Descrição	A Taxa de Qualidade Média é um indicador utilizado para avaliar a qualidade média dos projetos ou demandas planejadas com base em critérios pré-definidos. Ela é calculada pela divisão do total de pontos obtidos pelos projetos pelo total de pontos possíveis, multiplicado por 100 para obter a porcentagem. Essa métrica fornece uma visão geral da eficácia dos projetos em atender aos requisitos de qualidade estabelecidos, permitindo uma análise comparativa ao longo do tempo ou entre diferentes conjuntos de projetos ou demandas planejadas. Quanto mais próxima de 100%, maior é a qualidade média dos projetos ou demandas avaliados. Critérios a serem avaliados para cada projeto ou demanda planejada: • Entrega dentro do prazo acordado ou replanejado • Qualidade do trabalho realizado • Comunicação e colaboração Notas a serem dadas para cada projeto ou demanda planejada, numa escala de 1 a 5: • 1 representa uma performance muito insatisfatória. • 2 representa uma performance insatisfatória. • 3 representa uma performance satisfatória.

INS08		• 4 representa uma performance boa. • 5 representa uma performance excelente. A nota final de cada projeto ou demanda planejada pode ser calculada como a média das notas atribuídas para cada critério avaliado. Deverá ser considerado os projetos e/ou demandas projetadas entregues a cada 3 meses.
	Meta a cumprir	INS08 >= 80% (oitenta por cento)
	Instrumento de medição	Processo de acompanhamento do contrato.
	Periodicidade	Trimestral.
	Mecanismo de Cálculo (métrica) = (%)	INS08 (%) = (TPO) x 100 / TPP Em que: TPO – Total de Pontos Obtidos é a soma de todas as notas atribuídas aos projetos e/ou demandas planejadas TPP – Total de Pontos Possíveis é o número total de projetos e/ou demandas planejadas multiplicado pelo número de critérios de avaliação multiplicado também pela nota maxima 5 (Numero Projetos/demandas X 3 X 5)
	Início de Vigência	A partir da emissão do 3º mês de execução do contrato
	Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Conforme tabela deste Termo de Referência

Tabela 09 - Índice de rotatividade de pessoal alocados em infraestrutura de TIC

	INS09 - INDICE DE ROTATIVIDADE DE PESSOAL ALOCADOS EM INFRAESTRUTURA DE TIC (IRPIT)	
	TÓPICO	**DESCRIÇÃO**
INS09	**Finalidade**	Apurar se ocorre muita rotatividade na equipe da Contratada que atende ao serviço de Operação da Infraestrutura de TIC
	Descrição	Índice de Rotatividade de Pessoal Alocados é uma métrica que mede com que frequência os profissionais alocados são substituídos. Ele ajuda a entender a estabilidade da equipe e a identificar problemas na gestão de recursos humanos, no clima organizacional e na satisfação dos colaboradores. Seu objetivo é proporcionar uma visão rápida sobre a continuidade das equipes de trabalho e auxiliar na implementação de medidas para reduzir a rotatividade, garantindo a eficiência e a qualidade dos serviços prestados. Este índice considera somentes os profisssionais alocados nas equipes especializadas de 05 a 16 da tabela 02 deste TR A apuração do índice de rotatividade de pessoal será sempre realizada com base nos dados acumulados dos últimos 3 meses (mês de referência do relatório gerencial e os dois meses imediatamente anteriores).
	Meta a cumprir	INS09 <= 15% (quinze por cento)
	Instrumento de medição	Processo de acompanhamento do contrato.
	Periodicidade	Mensal.
	Mecanismo de Cálculo (métrica) = (%)	INS09 (%) = (TPDIT) x100 / TPIT Em que: TPDIT – Total de profissionais desligados sem justa causa do grupo de serviço "Infraestrutura de TIC" nos ultimos 3 meses; TPIT – Total de profissionais alocados no grupo de serviço "Infraestrutura de TIC";
	Início de Vigência	A partir da emissão do 3º mês de execução do contrato
	Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Conforme tabela deste Termo de Referência

Tabela 10 - Índice de rotatividade de pessoal alocados em infraestrutura de TIC

	INS10 - INDICE DE ROTATIVIDADE DE PESSOAL ALOCADOS EM CENTRAL DE SERVIÇOS (IRPCS)	
	TÓPICO	**DESCRIÇÃO**
INS10	**Finalidade**	Apurar se ocorre muita rotatividade na equipe da Contratada que atende à Central de serviços
	Descrição	Índice de Rotatividade de Pessoal Alocados é uma métrica que mede com que frequência os profissionais alocados são substituídos. Ele ajuda a entender a estabilidade da equipe e a identificar problemas na gestão de recursos humanos, no clima organizacional e na satisfação dos colaboradores. Seu objetivo é proporcionar uma visão rápida sobre a continuidade das equipes de trabalho e auxiliar na implementação de medidas para reduzir a rotatividade, garantindo a eficiência e a qualidade dos serviços prestados. Este índice considera somentes os profisssionais alocados nas equipes especializadas 02 e 04 da tabela 02 deste TR A apuração do índice de rotatividade de pessoal será sempre realizada com base nos dados acumulados dos últimos 3 meses (mês de referência do relatório gerencial e os dois meses imediatamente anteriores).
	Meta a cumprir	INS10 <= 15% (quize por cento)
	Instrumento de medição	Processo de acompanhamento do contrato.
	Periodicidade	Mensal.
	Mecanismo de Cálculo (métrica) = (%)	INS09 (%) = (TPDCS) x100 TPCS Em que: TPDCS – Total de profissionais desligados sem justa causa das equipes especializadas 02 e 04 nos ultimos 3 meses; TPCS – Total de profissionais alocados nas equipes especializadas 02 e 04.
	Início de Vigência	A partir da emissão do 3º mês de execução do contrato
	Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Conforme tabela deste Termo de Referência

Tabela 11 - Índice de disponibilidade de profissionais

	INS11 - INDICE DE DISPONIBILIDADE DE PROFISSIONAIS (IDP)	
	TÓPICO	**DESCRIÇÃO**
INS11	**Finalidade**	Apurar a proporção de profissionais alocados em relação ao total exigido no contrato
	Descrição	Índice de Disponibilidade de Profissionais (IDP) é crucial para garantir a qualidade e eficácia dos serviços prestados. Ao medir a proporção de profissionais contratados em relação ao total exigido, o IDP fornece uma visão clara da capacidade da CONTRATADA em manter uma equipe adequada para atender às demandas de suporte e assistência. Um IDP alto indica conformidade com as obrigações contratuais e contribui para a entrega consistente e oportuna dos serviços. Por outro lado, um IDP baixo pode resultar em atrasos, falhas na resposta aos usuários e na manutenção inadequada da infraestrutura, afetando negativamente a qualidade dos serviços e a satisfação do usuário. Assim, o IDP é essencial para monitorar e garantir a eficácia operacional, fornecendo insights valiosos para a gestão e melhoria contínua dos serviços. A aferição somente irá considerar os perfis relacionados as equipes especialazadas: 2 e 4 (Central de Serviços) e 5 a 16 (Infraestrutura de TIC), considerando o quantitativo minimo descrito no ANEXO III - Quantitativo mínimo por Perfis Técnico-Profissionais
	Meta a cumprir	INS11 >= 98% (noventa e oito por cento)
	Instrumento de medição	Processo de acompanhamento do contrato.
	Periodicidade	Mensal.
	Mecanismo de Cálculo (métrica) = (%)	INS11 (%) = (1 - ∑Di) x 100 N x D Em que: i = cada pefil das equipes especializadas 2, 4-16, descriminados no ANEXO III; Di = Número de dias úteis em que a quantidade mínima exigida de profissionais para cada perfil i não foi atingida; N = Número total minimo de profissinonais conforme ANEXO III;

		D = Total de dias úteis no período de avaliação.
	Início de Vigência	A partir da emissão da OS do mês de referência
	Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Conforme tabela 23 deste Termo de Referência

Tabela 12 - Índice de ligações atendidas

	INS12 - ÍNDICE DE LIGAÇÕES ATENDIDAS (ILA)	
	TÓPICO	**DESCRIÇÃO**
INS12	**Finalidade**	Apurar a porcentagem de atendimentos de chamadas telefônicas na Central de Atendimento
	Descrição	O Índice de Ligações Atendidas (ILA) é uma métrica que avalia a eficiência do serviço de atendimento telefônico da CONTRATADA. Ele mede a proporção de chamadas que são atendidas em relação ao total de chamadas recebidas em um determinado período de tempo. Esse índice fornece uma visão geral da capacidade da equipe de atendimento em lidar com as demandas da CONTRATANTE via telefone, refletindo diretamente na qualidade do serviço prestado e na satisfação do usuário
	Meta a cumprir	INS12 >= 95% (noventa e cinco por cento)
	Instrumento de medição	Sistema de Telefonia da Central de Serviços de TIC
	Periodicidade	Mensal.
	Mecanismo de Cálculo (métrica) = (%)	INS12 (%) = (TCTA / TCT) x 100 Em que: TCTA - Total de chamadas telefônicas atendidas na na Central de Atendimento; e TCT - Total de chamadas telefônicas atendidas pela na Central de Atendimento.
	Início de Vigência	A partir da emissão da OS do mês de referência
	Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Conforme tabela deste Termo de Referência

Tabela 13 - Índice de ligações atendidas em até 30 segundos

	INS13 - ÍNDICE DE LIGAÇÕES ATENDIDAS EM ATÉ 30 SEGUNDOS (ILA30)	
	TÓPICO	**DESCRIÇÃO**
INS13	**Finalidade**	Apurar a porcentagem de atendimentos de chamadas telefônicas que acontecem em até 30 segundos na Central de Atendimento
	Descrição	O Índice de Ligações Atendidas em até 30 segundos (ILA30) é uma métrica que avalia a eficiência do atendimento telefônico CONTRATADA. Ele contabiliza quantas chamadas são atendidas dentro de um prazo máximo de 30 segundos em relação ao total de chamadas recebidas. Essa medida proporciona uma visão rápida sobre a capacidade da equipe de atendimento em lidar prontamente com as demandas da CONTRATANTE, refletindo diretamente na qualidade do serviço prestado e na satisfação do usuário.
	Meta a cumprir	INS13 >= 95% (noventa e cinco por cento)
	Instrumento de medição	Sistema de Telefonia da Central de Serviços de TIC
	Periodicidade	Mensal.
		INS13 (%) = (TCT30 / TCT) x 100 Em que:

	Mecanismo de Cálculo (métrica) = (%)	TCT30 - Total de chamadas telefônicas atendidas em até 30 segundos na na Central de Atendimento; e TCT - Total de chamadas telefônicas atendidas pela na Central de Atendimento.
	Início de Vigência	A partir da emissão da OS do mês de referência
	Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Conforme tabela 23 deste Termo de Referência

8.28.3. Níveis Mínimos de Desempenho

8.28.3.1. Além dos atendimentos previstos no Catálogo de Serviços, a CONTRATADA também será responsável pela prestação de serviços de sustentação da infraestrutura que dá suporte aos sistemas e recursos do ambiente de TIC da CONTRATANTE.

8.28.3.2. A CONTRATADA deverá garantir que os sistemas e recursos sejam mantidos conforme critérios rigorosos de qualidade, definidos por meio de indicadores de desempenho (KPI - Key Performance Indicators).

8.28.3.3. Os serviços de sustentação dos sistemas informatizados e outros recursos do ambiente de TIC da CONTRATANTE estão classificados em duas categorias:

8.28.3.4. **Serviços Críticos**: Sustentação de sistemas, serviços e recursos que impactam de forma Extensiva/Difundida ou Significativa/Grande, conforme especificado na Tabela 05 deste Termo de Referência, e que são essenciais para o atendimento à sociedade ou ao público interno.

8.28.3.5. **Serviços Não Críticos**: Sustentação de sistemas, serviços e recursos destinados ao público interno ou à sociedade, com impacto Moderado/Limitado ou Menor/Localizado, conforme descrito na Tabela 05 deste Termo de Referência.

8.28.3.6. O desempenho dos serviços de TIC será medido com base no grau de disponibilidade de cada serviço. O indicador de desempenho para cada serviço será calculado considerando a disponibilidade do serviço ou recurso de TIC para o usuário, levando em conta todos os componentes envolvidos (como rede, bancos de dados, servidores de aplicação, etc.).

8.28.3.7. O tempo de disponibilidade não incluirá as janelas de manutenção programadas previamente, nem as situações que envolvam fornecedores externos ou atividades de caráter projetizado.

8.28.3.8. Caso os indicadores de desempenho não atendam aos valores mínimos estabelecidos, serão aplicadas as glosas correspondentes. Os indicadores de desempenho serão calculados apartir das informações disponíveis na Ferramenta de Monitoramento do Ambiente de TIC, de acordo com as tabelas a seguir:

Tabela 14 - Índice de disponibilidade da sustentação de sistemas, serviços e recursos não críticos

	IND01 - ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DA SUSTENTAÇÃO DE SISTEMAS, SERVIÇOS E RECURSOS CRITICOS (IDSC)	
	TÓPICO	**DESCRIÇÃO**
	Finalidade	Apurar a disponibilidade dos sistemas, serviços e recursos criticos durante o período especificado (dentro do mês)
	Descrição	Demonstra a boa operação dos serviços e soluções de TI, estando estes disponíveis e em boas condições de utilização para os usuários internos e externos dos serviços de TI da CONTRATANTE. A disponibilidade dos serviços de TI deve ser monitorada sob a perspectiva de uma solução composta por diversos componentes, verificados sob a ótica do que pode indicar indisponibilidade para o usuário. A indisponibilidade pode ser absoluta, quando a situação não permite ao usuário fazer uso do serviço de TI, ou pode ser parcial, quando a situação causa falha de parte das funcionalidades ou degradação de desempenho. Para efeito de indisponibilidade serão igualmente contabilizadas as indisponibilidades absolutas e as parciais. A ferramenta de monitoração, além de permitir monitorar adequadamente o agrupamento que formará o conceito do serviço de TI, deve ser capaz de gerenciar os períodos de indisponibilidade detectados. A ferramenta deverá ainda permitir o registro da causa da indisponibilidade bem como classificar quanto a sua reponsabilidade, se atribuída à CONTRATADA ou a terceiros, ou ainda fruto de manutenção programada. O indicador IDSC deverá desconsiderar as manutenções programadas e as indisponibilidades que tenham sido atribuídas a terceiros. Este indice mede a Sustentação de sistemas, serviços e recursos disponibilizados para a sociedade ou para o público interno com impacto Extensivo/Difundido ou Significativo/Grande, conforme Tabela 05 deste Termo de Referência
	Meta a cumprir	IND01 >= 99,4%

IND01	**Instrumento de medição**	Solução de Monitoramento
	Forma de acompanhamento	A aferição será realizada por meio da ferramenta de monitoramento e/ou outra ferramenta disponível.
	Periodicidade	Mensal
	Mecanismo de Cálculo (métrica) = (%)	IND01 (%) = $\left(\frac{\sum HFP - \sum HIP}{\sum HTP} \right) \times 100$ Em que: HTP – Horas totais no período. HIP = Horas de indisponibilidade no período * As horas de indisponibilidade no período (HIP) será o somatório de todos os períodos de indisponibilidades ocorridas no período. Deve-se considerar a média aritmética das disponibilidades de cada ativo/serviço catalogado com criticidade "Alta" conforme definido na coluna criticidade das tabelas constates no Anexo VI - Descrição do Ambiente de TIC. *Não serão considerados para efeitos de cálculo de indisponibilidade aquelas por conta de manutenção programada (HMP) e por conta de eventos de terceiros (HIT).
	Início de Vigência	A partir da emissão da OS do mês de referência
	Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Conforme tabela deste Termo de Referência
	Observações	*1 Observar a previsão de redução de meta à cumprir durante o Período de Adaptação (Item 2.7 deste Anexo). *2 Para acompanhamento dos serviços prestados, além das ferramentas de monitoramento e Gestão de Serviços de TIC, a equipe de fiscalização do contrato verificará a aferição dos níveis mínimos de serviço, podendo realizar auditoria e validação dos serviços prestados, por todos os meios aplicáveis e cabíveis, incluindo a utilização de evidências, ferramentas adicionais de auditorias, *logs*, eventos e outros meios de verificação. *3 Para os serviços cuja disponibilidade/cobertura for especificada em regime 24x7x365 (24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano), a Contratada não poderá interromper ou suspender a operação, a execução de requisições e o tratamento de incidentes ou problemas em decorrência do horário de prestação de serviços presencial ou remoto. Assim, quando não expressamente definido de outra forma, todos os tempos de atendimento serão ininterruptos.

Tabela 15 - Índice de disponibilidade da sustentação de sistemas, serviços e recursos não críticos

	IND02 - ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DA SUSTENTAÇÃO DE SISTEMAS, SERVIÇOS E RECURSOS NÃO CRITICOS (IDSNC)	
	TÓPICO	**DESCRIÇÃO**
	Finalidade	Apurar a disponibilidade dos sistemas, servioçe e recursos criticos durante o período especificado (dentro do mês)
	Descrição	Demonstra a boa operação dos serviços e soluções de TI, estando estes disponíveis e em boas condições de utilização para os usuários internos e externos dos serviços de TI da CONTRATANTE. A disponibilidade dos serviços de TI deve ser monitorada sob a perspectiva de uma solução composta por diversos componentes, verificados sob a ótica do que pode indicar indisponibilidade para o usuário. A indisponibilidade pode ser absoluta, quando a situação não permite ao usuário fazer uso do serviço de TI, ou pode ser parcial, quando a situação causa falha de parte das funcionalidades ou degradação de desempenho. Para efeito de indisponibilidade serão igualmente contabilizadas as indisponibilidades absolutas e as parciais. A ferramenta de monitoração, além de permitir monitorar adequadamente o agrupamento que formará o conceito do serviço de TI, deve ser capaz de gerenciar os períodos de indisponibilidade detectados. A ferramenta deverá ainda permitir o registro da causa da indisponibilidade bem como classificar quanto a sua reponsabilidade, se atribuída à CONTRATADA ou a terceiros, ou ainda fruto de manutenção programada. O indicador IDSC deverá desconsiderar as manutenções programadas e as indisponibilidades que tenham sido atribuídas a terceiros.

IND02		Este indice mede a Sustentação de sistemas, serviços e recursos disponibilizados ao público interno ou para a sociedade, com impacto Moderado/Limitado ou Menor/Localizado, conforme Tabela 05 deste Termo de Referência
	Meta a cumprir	IND02 >= 98,5%
	Instrumento de medição	Solução de Monitoramento
	Forma de acompanhamento	A aferição será realizada por meio da ferramenta de monitoramento e/ou outra ferramenta disponível.
	Periodicidade	Mensal
	Mecanismo de Cálculo (métrica) = (%)	IND02 (%) = $\frac{(\sum HFP - \sum HIP)}{\sum HTP} \times 100$ Em que: HTP – Horas totais no período. HIP = Horas de indisponibilidade no período * As horas de indisponibilidade no período (HIP) será o somatório de todos os períodos de indisponibilidades ocorridas no período. Deve-se considerar a média aritmética das disponibilidades de cada ativo/serviço catalogado com criticidade "Alta" conforme definido na coluna criticidade das tabelas constates no Anexo VI - Descrição do Ambiente de TIC. *Não serão considerados para efeitos de cálculo de indisponibilidade aquelas por conta de manutenção programada (HMP) e por conta de eventos de terceiros (HIT).
	Início de Vigência	A partir da emissão da OS do mês de referência
	Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Conforme tabela deste Termo de Referência
	Observações	*1 Observar a previsão de redução de meta à cumprir durante o Período de Adaptação Operacional *2 Para acompanhamento dos serviços prestados, além das ferramentas de monitoramento e de Gestão de Serviços de TIC, a equipe de fiscalização do contrato verificará a aferição dos níveis mínimos de serviço, podendo realizar auditoria e validação dos serviços prestados, por todos os meios aplicáveis e cabíveis, incluindo a utilização de evidências, ferramentas adicionais de auditorias, *logs*, eventos e outros meios de verificação. *3 Para os serviços cuja disponibilidade/cobertura for especificada em regime 24x7x365 (24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano), a Contratada não poderá interromper ou suspender a operação, a execução de requisições e o tratamento de incidentes ou problemas em decorrência do horário de prestação de serviços presencial ou remoto. Assim, quando não expressamente definido de outra forma, todos os tempos de atendimento serão ininterruptos.

8.28.4. Condições Gerais dos Níveis Mínimos de Serviço e de Desempenho:

8.28.4.1. A medição dos Níveis Mínimos de Serviço e de Desempenho constitui um critério claro e objetivo estabelecido pela CONTRATANTE para avaliar a qualidade dos serviços prestados. Além de cumprir as metas estabelecidas para os **Níveis Mínimos de Serviço e Desempenho**, a CONTRATADA deverá atender também a todos os outros critérios e condições definidos neste Termo de Referência (TR) para a aceitação dos serviços. A execução dos serviços será acompanhada pela equipe de fiscalização do contrato, com o objetivo de verificar e orientar detalhadamente os procedimentos adotados.

8.28.4.2. A CONTRATANTE poderá incluir novos serviços ou equipamentos adquiridos nos indicadores de níveis de serviço. Nesse caso, a CONTRATADA deverá adaptar-se ao novo cenário e garantir que as novas atividades atendam aos indicadores e requisitos obrigatórios previstos neste contrato.

8.28.4.3. Os registros cancelados serão desconsiderados para efeito de cálculo. Os prazos de atendimento de chamados que envolvam interações entre diferentes serviços contratados são absolutos, ou seja, o chamado principal não deverá ser interrompido devido à dependência de outros serviços prestados pela CONTRATADA. Isso significa que, independentemente da quantidade de tarefas envolvidas ou das equipes que participam do atendimento, o chamado principal deve ser tratado sem interrupções.

8.28.4.4. Os prazos de atendimento serão contados a partir do momento em que o chamado for registrado nas filas de atendimento das equipes da CONTRATADA.

8.28.4.5. O tempo de atendimento para requisições de serviço e resolução de incidentes poderá ser suspenso quando:

a) A resolução de um incidente depender de um grupo solucionador que não pertença às equipes da CONTRATADA ou envolva outro fornecedor da CONTRATANTE. Nessa situação, a CONTRATADA deverá registrar no incidente todas as ações de investigação realizadas e esgotadas, e fornecer evidências do acionamento de terceiros;

b) O atendimento depender de informações complementares do solicitante. Nesse caso, a CONTRATADA deverá registrar e solicitar as informações necessárias através de comentários e notificações na ferramenta de registro de chamados.

8.28.4.6. Para os serviços cuja disponibilidade seja definida como 24x7 (24 horas por dia, 7 dias por semana, durante todo o ano), a CONTRATADA não poderá interromper ou suspender a operação, a execução de requisições ou o tratamento de incidentes, independentemente do horário de atendimento presencial ou remoto. Todos os tempos de atendimento serão contados de forma contínua.

8.28.4.7. Os indicadores de níveis de serviço serão medidos, avaliados e calculados mensalmente, com base nos incidentes e requisições encerrados durante o mês, considerando as 24 horas diárias e o total de dias de cada mês analisado.

8.28.4.8. Os indicadores de desempenho também serão avaliados mensalmente. A abrangência e os critérios de cálculo desses indicadores serão definidos pela CONTRATANTE, e a CONTRATADA implantará um mecanismo automatizado de cálculo, com base nos dados de monitoramento, sob a supervisão da CONTRATANTE.

8.28.4.9. Se a indisponibilidade for causada por um evento externo ou alheio à capacidade reativa ou proativa da CONTRATADA, essa indisponibilidade não será considerada no cálculo dos indicadores de desempenho.

8.28.4.10. As indisponibilidades programadas devido a Requisições Planejadas autorizadas não serão computadas nos indicadores de desempenho.

8.28.4.11. Quando o chamado não for responsabilidade da CONTRATADA, ele não será incluído no cálculo do indicador INS3.

8.28.4.12. Com relação ao indicador INS3, se o atendimento demandar mais tempo do que o previsto para o seu nível de prioridade (por exemplo, em caso de um incidente grave que necessite de restauração de backup), o atendimento não será contabilizado no indicador, desde que haja justificativa adequada. Isso, porém, não exime a CONTRATADA da responsabilidade de implementar mecanismos, dentro dos recursos disponíveis, para garantir que todos os atendimentos sejam realizados dentro dos prazos estabelecidos (como a adoção de sistemas de recuperação de desastres).

8.28.4.13. A CONTRATADA deverá adotar todos os meios necessários para atingir os indicadores de desempenho estabelecidos (IND1 e IND2), incluindo a implementação de mecanismos de redundância e monitoramento proativo.

8.28.4.14. Caso os índices não sejam alcançados, a CONTRATANTE considerará as justificativas da CONTRATADA apenas nos casos em que os métodos proativos não tenham sido implementados devido a circunstâncias fora do controle da CONTRATADA.

8.28.4.15. **Para a inclusão de novos itens no Catálogo de Serviços** que possuam impacto classificado como "alto" ou "altíssimo", a CONTRATANTE concederá um prazo de **30 (trinta) dias** para que a CONTRATADA readeque seus procedimentos de execução.

8.28.4.16. **Quando novos sistemas**, serviços ou recursos de TIC forem ativados, com classificação de urgência "alta" ou "crítica", a CONTRATANTE concederá um prazo de **30 (trinta) dias** para a CONTRATADA ajustar seus procedimentos de execução.

8.28.4.17. Os ajustes nos pagamentos serão realizados de acordo com a Tabela de Critérios para Ajustes de Pagamento, que estabelece valores de pontuação para desvios em relação aos parâmetros mínimos de serviço definidos.

8.28.4.18. Em casos de impedimentos técnicos que prejudiquem o cumprimento dos prazos estabelecidos para uma demanda ou indicador, a CONTRATADA deverá notificar formalmente a CONTRATANTE, que avaliará os impedimentos e decidirá sobre a aceitação ou rejeição das justificativas apresentadas.

8.28.4.19. No caso de descumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço, a CONTRATADA poderá apresentar justificativas técnicas baseadas em fatos e circunstâncias objetivas. A CONTRATANTE avaliará essas justificativas e decidirá se as aceita, podendo, nesse caso, desconsiderar as ocorrências de descumprimento, ajustar os prazos ou suspender a aplicação de eventuais penalidades.

8.28.4.20. As justificativas técnicas devem ser específicas para cada situação; justificativas genéricas, sem referência a casos concretos, não serão aceitas.

8.28.4.21. O cumprimento de uma meta de Nível Mínimo de Serviço não poderá ser utilizado para compensar o não atendimento de outras metas no mesmo período ou o não cumprimento da mesma meta em períodos subsequentes.

8.28.4.22. A ocorrência de falhas repetidas no cumprimento de prazos, produtividade e qualidade dos serviços caracterizará desídia por parte da CONTRATADA e poderá resultar na aplicação das penalidades previstas.

8.29. Critérios para Ajuste do Pagamento da CONTRATADA

8.29.1. Abaixo estão apresentados os critérios para o ajuste do pagamento da CONTRATADA, com base nos Indicadores de Nível Mínimo de Serviço e nos Indicadores de Nível Mínimo de Desempenho:

Tabela 16 - Critérios para Ajustes do Pagamento

INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO	PONTUAÇÃO ACUMULÁVEL
INS01	5 (cinco) pontos a cada 0,2 (dois décimos) ponto fora da meta
INS02	5 (cinco) pontos a cada 1% (um por cento) fora da meta para cada nível de prioridade
INS03	5 (cinco) pontos a cada 1% (um por cento) fora da meta para cada nível de prioridade
INS04	5 (cinco) pontos a cada 1% (um por cento) fora da meta para cada nível de prioridade
INS05	5 (cinco) pontos a cada 1% (um por cento) fora da meta
INS06	5 (cinco) pontos a cada 1% (um por cento) fora da meta
INS07	5 (cinco) pontos a cada 1% (um por cento) fora da meta
INS08	10 (dez) pontos a cada 1% (um por cento) fora da meta
INS09	10 (dez) pontos a cada 1% (um por cento) fora da meta
INS10	10 (dez) pontos a cada 1% (um por cento) fora da meta
INS11	25 (vinte e cinto) pontos a cada 1% (um por cento) fora da meta
INS12	5 (cinco) pontos a cada 1% (um por cento) fora da meta
INS13	5 (cinco) pontos a cada 1% (um por cento) fora da meta
INDICADOR DE DESEMPENHO	**PONTUAÇÃO ACUMULÁVEL**
IND1	10 (dez) pontos a cada 0,1% (um décimo por cento) fora da meta
IND2	10 (dez) pontos a cada 0,1% (um décimo por cento) fora da meta

8.29.2. Durante o Período de Adaptação Operacional (PAO) da CONTRATADA, os níveis de serviço e os indicadores de desempenho serão avaliados conforme o estabelecido no item **6.28.12.** . A pontuação obtida será progressivamente ponderada (multiplicada) pelos fatores descritos nesse item, e as reduções correspondentes serão aplicadas nos meses subsequentes. Após o término do PAO, as reduções por não cumprimento dos níveis de serviço e indicadores de desempenho serão aplicadas de acordo com os critérios estabelecidos na tabela de Critérios para Ajuste do Pagamento.

8.29.3. Os níveis mínimos de serviço e os indicadores de desempenho não poderão ser revisados pela CONTRATANTE, a fim de evitar a quebra da isonomia do processo licitatório e a perda de vínculo com o instrumento convocatório (conforme Acórdão 717/2010 - TCU Plenário).

8.29.4. Além dos indicadores, serão aplicadas glosas baseadas nas pontuações atribuídas ao descumprimento dos termos de serviço estabelecidos, com as ocorrências sendo apuradas mensalmente. As pontuações também estarão sujeitas aos fatores de redução, conforme o item **6.28.12**, durante o PAO. As glosas serão aplicadas sem prejuízo de outras sanções administrativas por descumprimento das obrigações contratuais.

8.29.5. Os Termos de Serviço a serem cumpridos pela CONTRATADA e suas respectivas penalizações estão detalhados na tabela abaixo:

Tabela 17- Aplicação de Glosa por Descumprimento dos Termos de Serviço

Sigla	Termo de Serviço	Referência	Pontuação
TRS1	Permitir a presença de profissional sem crachá nos locais onde há prestação de serviço para a CONTRATANTE, após reincidência formalmente notificada.	Por ocorrência	5 (cinco) pontos
TRS2	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS3	Finalizar a requisição de serviço ou incidente sem que o mesmo tenha sido solucionado, ou deixar de realizar os testes para aferir a efetiva resolução.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS4	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metas de níveis de serviço e de desempenho por quaisquer subterfúgios.	Por ocorrência de Indicador Manipulado	100 (cem) pontos
TRS5	Manter profissionais sem formação ou sem a qualificação exigida para executar os serviços contratados.	Por dia, para Cada Profissional	5 (cinco) pontos
TRS6	Alocar profissional sem capacidade técnica necessária ao pleno atendimento do objeto contratado ou sem atender às qualificações exigidas no contrato, ainda que em casos de substituição temporária.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS7	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços da CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	50 (cinquenta) pontos
TRS8	Causar qualquer dano aos equipamentos da CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	50 (cinquenta) pontos
TRS9	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pela fiscalização, por serviço.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
	Deixar de zelar pela organização, acomodação e correta identificação dos		

TRS10	cabos nos racks de equipamentos e patch panels, ou não cuidar da correta montagem e conservação dos equipamentos das unidades de prestação de serviços.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS11	Utilizar indevidamente os recursos de TIC (acessos indevidos, utilização para fins particulares, etc.) ou utilizar equipamento particular, salvo em situação excepcional e devidamente autorizado pela CONTRATANTE.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS12	Incluir, excluir ou alterar regras dos dispositivos de segurança sem autorização do gestor de TIC, ou contrariando as políticas de segurança da CONTRATANTE.	Por ocorrência	30 (trinta) pontos
TRS13	Deixar de comunicar a CONTRATANTE da substituição de profissionais responsáveis pela execução das atividades de suporte à infraestrutura.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS14	Deixar de cumprir ou de implantar as Políticas de Segurança e de Continuidade de Negócios de TIC.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS15	Permitir que violações de segurança afetem ou causem indisponibilidade dos sistemas da CONTRATANTE, sem aplicar as contramedidas necessárias.	Por ocorrência	20 (vinte) pontos
TRS16	Deixar de planejar e instalar nos equipamentos e sistemas as atualizações e patches de segurança disponibilizados pelos fabricantes e distribuidores.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS17	Deixar de apresentar os relatórios consolidados para a fiscalização contratual, conforme exigências neste documento, dentro do prazo definido de 5 (cinco) dias úteis.	Por dia de atraso	5 (cinco) pontos
TRS18	Deixar de apresentar relatórios, levantamentos e inventários no prazo determinado em comum acordo.	Por ocorrência	10 (dez) pontos

TRS19	Deixar de documentar os ICs e de manter completa e atualizada a Base de Dados de Configuração, inclusive no que diz respeito aos diagramas e desenhos	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS20	Deixar de produzir ou de manter atualizadas as rotinas e scripts da Base de Dados de Conhecimentos.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS21	Deixar de notificar incidentes repetitivos, quer tenham sido conhecidos através do monitoramento ou por notificações de usuários, para a CONTRATANTE.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS22	Deixar de analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções.	Por ocorrência	5 (cinco) pontos
TRS23	Deixar de aplicar as políticas de controle de acesso e de gestão da identidade de usuários de TIC.	Por ocorrência	5 (cinco) pontos
TRS24	Deixar de operar e monitorar proativamente o ambiente de TIC, e de atuar tempestivamente no caso de incidentes graves.	Por ocorrência	20 (vinte) pontos
TRS25	Deixar de realizar os testes e análises de vulnerabilidades e potenciais falhas de segurança, conforme política de segurança da informação.	Por ocorrência	5 (cinco) pontos
TRS26	Deixar de realizar a avaliação de impacto, criação de cronograma, monitoramento e controle do processo de mudança, ou realizá-los deforma deficiente ou incompleta, quando se tratar de Requisições Planejadas	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS27	Deixar de comunicar a realização de Requisições Planejadas que poderão gerar indisponibilidade em sistemas ou serviços.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS28	Deixar de executar as Requisições Planejadas no Tempo Máximo para Solução definido pela CONTRATANTE na Demanda de Serviço ou outra metodologia definida pela CONTRATANTE.	Por ocorrência	10 (dez) pontos

TRS29	Deixar de implementar o Configuration Management Data Base (CMDB) de todos os Itens de Configuração (ICs) descritos no documento, integrada à ferramenta ITSM no prazo máximo de 60 (Sessenta) dias após o início da prestação do serviço. A glosa será aplicada progressivamente para cada mês adicional de atraso. Exemplo: No primeiro mês de atraso, 20 (vinte) pontos. No Segundo mês de atraso, 40 (quarenta) pontos e assim sucessivamente.	Por mês de atraso cumulativamente	20 (vinte) pontos
TRS30	Deixar de realizar a atualização no CMDB dos ICs modificados ou incluídos, bem como atualizar a relação entre os ICs, caso a Requisição Planejada venha a afetá-los.	Por ocorrência	5 (cinco) pontos
TRS31	Deixar de participar de reunião solicitada e previamente agendada com a equipe de gestão de TIC da CONTRATANTE.	Por ocorrência	5 (cinco) pontos
TRS32	Deixar de retirar profissional que se conduza de modo inconveniente, que não respeite as normas da CONTRATANTE ou que não atenda às necessidades, em no máximo 24 (vinte e quatro) horas após a notificação formal.	Por ocorrência	10 (dez) pontos por dia incompleto que exceder as 24 (vinte e quatro) horas
TRS33	Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações da CONTRATANTE utilizados pela CONTRATADA.	Por ocorrência	5 (cinco) pontos
TRS34	Deixar de implantar em um prazo de quatro meses após o início da prestação dos serviços link de dados ou VPN site-to-site exclusivo entre CONTRATADA e CONTRATANTE, atendendo aos requisitos presentes.	Por mês incompleto de atraso	30 (trinta) pontos
TRS35	Deixar de adaptar durante o PAO a Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM), e a Ferramenta de Suporte Remoto com todas as características e requisitos necessários.	Por mês incompleto de atraso	100 (cem) pontos

TRS36	Deixar de apresentar no prazo definido neste documento as comprovações das capacidades técnicas dos colaboradores da CONTRATADA.	Por mês incompleto de atraso	10 (dez) pontos
TRS37	Deixar de documentar todas as ocorrências (incidentes, requisições, mudanças, problemas, indisponibilidades) na Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM).	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS38	Deixar de apresentar à CONTRANTE o impacto e o cronograma da solução do Problema no Tempo Máximo para Solução do Incidente do respectivo Incidente que deu origem ao Problema.	Por ocorrência	5 (cinco) pontos
TRS39	Deixar de executar a solução de um Problema conforme cronograma definido pela CONTRATANTE.	Por ocorrência	5 (cinco) pontos
TRS40	Interromper unilateralmente a prestação de serviços sem que haja evento de força maior que o justifique.	Por dia de interrupção	100 (cem) pontos
TRS41	Perder dados ou informações corporativas por erros na operação devidamente comprovados.	Por ocorrência	200 (duzentos) pontos
TRS42	Deixar de zelar pela segurança orgânica das instalações da CONTRATANTE, fornecendo crachá ou credenciais de acesso a pessoas não autorizadas, ou ainda não verificando o correto fechamento das portas das áreas restritas.	Por ocorrência	50 (cinquenta) pontos
TRS43	Realizar cancelamento de chamado na Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM) sem justificativa aceitável pela CONTRATANTE.	Por ocorrência	5 (cinco) pontos
TRS44	Deixar de designar profissionais técnicos para cada área especializada, que serão os pontos focais para alinhamento técnico sobre demandas operacionais e projetos com a CONTRATANTE, de forma a manter a continuidade das atividades de forma eficiente.	Por ocorrência	5 (cinco) pontos
TRS45	Deixar de atender no triplo do tempo os chamados que não foram solucionados no Tempo Máximo para Solução do Incidente, no Tempo Máximo para Solução da Requisição e no Tempo Máximo para Solução da Requisição	Por ocorrência	5 (cinco) pontos

	Planejada de acordo com o definido na tabela de Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento.		
TRS46	Meta do INS11 ficar abaixo de 80% por 3 meses consecutivos	Por ocorrência	50 (cinquenta) pontos
TRS47	Deixar de apresentar o perfil profissional adequado no prazo estabelecido para o atendimento de projetos e demandas de implementação e melhorias dos serviços de TIC.	Por ocorrência	5 (cinco) pontos
TRS48	Deixar de apresentar ou substituir perfil profissional conforme prazos estabelecidos neste TR.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS49	Deixar de cumprir qualquer outra obrigação estabelecida no edital e não prevista nesta tabela, de forma reincidente, após formalmente notificada pela CONTRATANTE.	Por ocorrência	10 (dez) pontos

8.29.6.O cálculo da porcentagem do Ajuste do Nível de Serviço Mensal onde prevê uma redução de 0,5% (meio por cento) sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 5 (cinco) pontos acumulados no período de faturamento, devido no mês da ocorrência, está descrito abaixo:

$$Ajuste_{Nível\ de\ Serviço} = \left[\frac{\left(\sum_{\substack{Pontos\ do\ Indicador \\ de\ Nível\ de\ Serviço}}\right) + \left(\sum_{\substack{Pontos\ do\ Indicador \\ de\ Nível\ de\ Desempenho}}\right) + \left(\sum_{\substack{Pontos\ do\ Termo \\ de\ Serviço}}\right)}{10}\right]$$

Onde:

I. *Ajuste do Nível de Serviço ou Ajuste NMS: o percentual que será abatido do valor mensal do contrato.*
II. *Somatório Pontos do Indicador de Nível de Serviço: soma da pontuação acumulável das penalizações do Indicador de Nível de Serviço.*
III. *Somatório Pontos do Indicador de Nível de Desempenho: soma da pontuação acumulável das penalizações do Indicador de Nível de Desempenho.*
IV. *Somatório Pontos do Termo de Serviço: soma da pontuação da penalização do Termo de Serviço.*

8.29.1. Poderão ser solicitados outros indicadores além dos definidos, contudo não serão utilizados para ajustes no pagamento mensal. Os dados deverão ser extraídos a partir dos dados registrados pela Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM), pela ferramenta de monitoramento do ambiente, ou por alguma outra ferramenta que venha a ser utilizada, podendo a construção do dashboard ser realizada através de mecanismos intrínsecos das próprias ferramentas ou por ferramenta específica de *Business Intelligence.*

8.30. Do recebimento e aceitação do objeto

8.30.1. Os chamados técnicos somente serão considerados encerrados, atestados e validados quando todos os objetivos estabelecidos forem integralmente alcançados e quando todos os produtos e serviços entregues atenderem plenamente aos requisitos de qualidade exigidos.

8.30.2. Caso uma requisição de serviço ou incidente seja encerrado sem ter sido efetivamente resolvido, ele será reaberto, e os prazos serão contados a partir da abertura original, inclusive para efeitos de aplicação das glosas previstas. Em todas as situações

de não cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço, serão aplicados os ajustes de pagamento definidos, sem prejuízo das sanções contratuais cabíveis.

8.30.3. Os serviços serão recebidos provisoriamente pelo responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, para posterior verificação de sua conformidade com as especificações estabelecidas neste Termo de Referência e na Proposta. Um relatório circunstanciado deverá ser elaborado, contendo o registro, a análise e as conclusões sobre as ocorrências na execução do contrato, além de outros documentos que o fiscal considerar necessários, que serão encaminhados ao Gestor do Contrato para o recebimento definitivo.

8.30.3.1. A CONTRATANTE realizará uma inspeção detalhada de todos os serviços executados, com o auxílio de profissionais técnicos qualificados, acompanhados pelos responsáveis pelos serviços, a fim de verificar a conformidade e identificar eventuais ajustes, retoques ou revisões finais necessários.

8.30.3.2. A CONTRATADA é responsável por reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas custas, qualquer parte do objeto que apresente vícios, defeitos ou incorreções decorrentes da execução, sendo vedado à fiscalização atestar a última medição de serviços enquanto pendências apontadas no recebimento provisório não forem resolvidas.

8.30.3.3. O recebimento provisório também estará sujeito à conclusão de todos os testes de campo e à entrega de Manuais e Instruções, quando aplicável.

8.30.4. Os serviços poderão ser rejeitados, total ou parcialmente, caso não atendam às especificações estabelecidas neste Termo de Referência, devendo ser corrigidos, refeitos ou substituídos dentro do prazo determinado pelo Fiscal Técnico do contrato, às expensas da CONTRATADA, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

8.30.5. Para o recebimento provisório, ao final de cada período mensal, o Fiscal Técnico do contrato avaliará o desempenho da execução do objeto, considerando o cumprimento dos indicadores de desempenho e qualidade. Esse processo poderá resultar em ajustes no valor a ser pago à CONTRATADA, com a devida documentação registrada em relatório a ser enviado ao Gestor do Contrato.

8.30.6. Os serviços serão recebidos definitivamente após análise e elaboração de relatórios pela equipe de fiscalização.

8.30.7. O recebimento definitivo, que confirma a execução completa dos serviços, será realizado pelo Gestor do Contrato.

8.30.8. No prazo de **até 10 (dez) dias corridos após o recebimento provisório**, o Gestor do Contrato deve providenciar o recebimento definitivo dos serviços, observando as seguintes diretrizes:

> **8.30.8.1.** Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação fornecida pela fiscalização. Caso sejam identificadas irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, deverá indicar as cláusulas contratuais pertinentes e solicitar à CONTRATADA, por escrito, as correções necessárias;
>
> **8.30.8.2.** Emitir um Termo Circunstanciado para formalizar o recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e na documentação fornecida; e
>
> **8.30.8.3.** Comunicar a empresa para que emita a nota fiscal/fatura, com o valor exato apurado pela fiscalização.

8.30.9. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exime a CONTRATADA da responsabilidade por eventuais prejuízos decorrentes da execução incorreta do contrato, ou das garantias concedidas e responsabilidades assumidas, conforme as disposições contratuais e legais vigentes.

8.31. Relatório Geral de Faturamento

8.31.1. A CONTRATADA deverá apresentar mensalmente, por escrito, o Relatório Geral de Faturamento, que incluirá os seguintes relatórios gerenciais e técnicos, para comprovação e fiscalização dos serviços prestados:

> **8.31.1.1.** Relatório mensal dos indicadores de nível de serviço e de desempenho;
>
> **8.31.1.2.** Relatório mensal de disponibilidade e utilização dos sistemas e recursos de TIC;
>
> **8.31.1.3.** Relatório consolidado dos atendimentos realizados durante o mês;
>
> **8.31.1.4.** Relatório mensal de ocorrências e não conformidades no ambiente de TIC;
>
> **8.31.1.5.** Relatório mensal de execução das Requisições Planejadas;
>
> **8.31.1.6.** Relatório mensal detalhado do número total de itens em cada categoria do parque de ativos de TIC;
>
> **8.31.1.7.** Relatório mensal sobre os sistemas e recursos de TIC.

8.31.2. Os relatórios gerenciais e técnicos deverão incluir, no mínimo, as informações descritas na tabela abaixo:

Tabela 18 - Informações do Relatório Geral de Faturamento

Relatório	Informações Obrigatórias
Relatório mensal dos indicadores de nível de serviços e de desempenho	- Período de faturamento mensal; - Indicadores de nível de serviço e de desempenho (usar a descrição dos INS, IND e TRS neste documento).
Relatório mensal de disponibilidade e de utilização dos sistemas e recursos de TIC	- Estatísticas individualizadas de disponibilidade e de utilização de serviços e recursos críticos, sensíveis e essenciais, de acordo com a determinação da CONTRATANTE;
Relatório consolidado dos atendimentos realizados no período mensal	- Quantidade de chamados encerrados dentro do período de apuração; - Percentual de requisições e incidentes encerrados no período, para cada nível de atendimento (segundo ou terceiro nível); 1. Percentual de requisições e incidentes atendidos pelas áreas especializadas no período, para cada área especializada; 2. Relação de incidentes e requisições não encerrados dentro dos Níveis Mínimos de Serviço no período; Relação de incidentes e requisições reabertos
Relatório mensal de ocorrências e não- conformidades no ambiente de TIC	- Relação de ocorrências e não-conformidades detectadas para cada área especializada no período; - Sugestões de cada área especializada para melhorias nos processos de execução das atividades.
Relatório mensal de execução de Requisições Planejadas	- Relação de todas as Requisições Planejadas concluídas no mês, informando as alterações realizadas no CMBD e nos itens de configuração; - Planejamento para o próximo período mensal de execução de Requisições Planejadas.
Relatório mensal do número total de cada categoria do parque de ativos de TIC	- Relação do quantitativo de todas as categorias do parque de ativos de TIC por fabricante e modelo/versão.
Relatório mensal de Sistemas e Recursos de TIC	- Relação do quantitativo de todos os Sistemas e Recursos de TIC com Servidor de Aplicação, SGBD e Categoria.

8.31.3. A CONTRATANTE, a seu critério, poderá solicitar a disponibilização de indicadores de níveis de serviço e desempenho por meio de dashboards dinâmicos para monitoramento contínuo, com o intuito de adotar ações corretivas junto à CONTRATADA ainda durante o período de execução mensal. A CONTRATANTE poderá também solicitar indicadores adicionais além dos previamente definidos (INS, IND, TRS). Os dados devem ser extraídos das ferramentas utilizadas, como a Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM), a ferramenta de monitoramento do ambiente ou qualquer outra ferramenta adotada, sendo que a construção do dashboard poderá ser realizada com recursos integrados às próprias ferramentas ou por meio de uma ferramenta específica de Business Intelligence, conforme critério da CONTRATANTE.

8.31.4. A CONTRATANTE poderá, a seu critério, solicitar a comprovação da veracidade das informações e dados apresentados nos relatórios, por meio de auditoria nas ferramentas utilizadas. A auditoria será conduzida pela equipe de gestão contratual da CONTRATANTE, sem custos adicionais. Caso a CONTRATADA se recuse ou demore a cooperar para comprovar a fidelidade dos dados, caracterizado pela ausência de resposta ou não apresentação dos documentos solicitados no prazo de até 5 (cinco) dias úteis a partir da solicitação, serão aplicadas suspensões nos pagamentos, sanções e penalidades previstas no contrato.

8.31.5. Recomenda-se que o relatório de Faturamento e Níveis de Serviço contenha, sempre que apropriado:

8.31.5.1. Análise crítica de requisições e incidentes reabertos;

8.31.5.2. Sugestões de melhorias administrativas e gerenciais para o próximo período;

8.31.5.3. Informações sobre a execução dos serviços, com gráficos, estatísticas e dados dos sistemas aplicativos e do ambiente computacional e seus recursos;

8.31.5.4. Relatório de capacidade, incluindo o uso do hardware dos servidores e do sistema de armazenamento de dados, com projeções de utilização para o período a ser definido pela CONTRATANTE;

8.31.5.5. Quantidade de alertas por ativo monitorado;

8.31.5.6. Outras informações relevantes para as atividades descritas nas Ordens de Serviço e chamados técnicos, como o uso da banda de internet, infecções por vírus, erros operacionais ou qualquer outra solicitação da CONTRATANTE.

8.31.6. A CONTRATANTE poderá, a seu critério, realizar auditorias nas ferramentas utilizadas, sem custo adicional.

8.31.7. Os relatórios descritos na **Tabela 18**, que detalham as informações gerenciais, deverão ser entregues nos prazos estabelecidos. A CONTRATADA deverá atuar continuamente para padronizar, equalizar o nível das informações e alinhá-las às necessidades da CONTRATANTE.

8.31.8. Embora os relatórios de soluções de infraestrutura e serviços contenham, em grande parte, informações técnicas, eles deverão ser apresentados de forma gerencial, permitindo uma análise eficaz da gestão, oferecendo uma visão abrangente da operação dos serviços.

8.31.9. A emissão dos relatórios será registrada por meio de uma solicitação de serviço específica, e esses relatórios serão armazenados em um repositório adequado para análise pela fiscalização técnica de cada serviço. A periodicidade, qualidade e nível das informações nos relatórios poderão ser revistas a qualquer momento pela CONTRATANTE.

8.31.10. Para garantir a continuidade dos serviços prestados, a CONTRATADA deverá emitir relatórios de gestão de pessoas que sirvam como indicadores para monitorar o dimensionamento, adequação, competências, desempenho e capacitação de seus colaboradores, tanto quantitativa quanto qualitativamente, visando o aprimoramento da força de trabalho de acordo com a realidade institucional da CONTRATANTE.

8.31.11. O Relatório de Gestão de Pessoas deverá ser elaborado mensalmente, enviado juntamente com o Relatório Geral de Faturamento e Níveis de Serviços, e deverá incluir, no mínimo:

1. **8.31.11.1.** Informações profissionais, como treinamentos, aperfeiçoamentos, áreas de conhecimento, certificações (com validade do certificado), cargo, processos executados, histórico de movimentações, afastamentos e licenças;

2. **8.31.11.2.** Resultados individuais, com indicadores de desempenho baseados em avaliações periódicas de competências, medindo a performance do prestador de serviços em relação aos níveis de serviço acordados.

8.31.12. Para atestar a veracidade e a precisão das informações fornecidas pela CONTRATADA, a CONTRATANTE poderá, a seu critério, exigir a comprovação das informações, seja por meio do fornecimento de dados brutos ou por auditoria nas ferramentas utilizadas para a geração e tratamento desses dados.

8.31.13. Caso a CONTRATADA se recuse ou demore a cooperar com a comprovação da fidelidade dos dados dos Relatórios de Níveis de Serviço ou de Gestão de Pessoas, caracterizada pela ausência de resposta ou não apresentação dos documentos solicitados dentro de 5 (cinco) dias úteis após a solicitação, a CONTRATANTE poderá suspender temporariamente os pagamentos, aplicar sanções e penalidades, inclusive as relacionadas às glosas previstas.

Responsabilidade do Fornecedor

9.1. Embora o Fornecedor seja exclusivamente responsável pela entrega do objeto ou pela prestação do serviço, a Administração reserva-se o direito de exercer ampla e irrestrita fiscalização sobre o fornecimento ou a execução dos serviços, conforme as disposições da legislação vigente.
9.2. O Fornecedor será integralmente responsável pelos danos causados, direta ou indiretamente, à Administração ou a terceiros, em decorrência da execução do contrato, não podendo a fiscalização ou o acompanhamento realizados pela Administração eximir ou atenuar essa responsabilidade.

Comunicação

9.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e o Fornecedor serão efetuadas de acordo com as diretrizes especificadas no **item 9.19.**

Reunião inicial do contrato

9.4. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa fornecedora para uma reunião inicial, com o objetivo de apresentar o Plano de Gestão do Contrato. Este plano deverá incluir informações sobre as obrigações contratuais, os mecanismos de fiscalização, as estratégias para a execução do objeto, o plano complementar de execução do fornecedor (quando aplicável), o método de aferição dos resultados e as sanções aplicáveis, entre outros aspectos.

9.4.1. Os requisitos para a realização da reunião inicial estão detalhados no **item 9.16.**

Registro de Ocorrências

9.5. Todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato serão registradas, com a devida descrição das ações necessárias para a regularização de falhas ou defeitos observados.

Gestão e Fiscalização do Contrato

9.6. O contrato será acompanhado pelo Gestor e Fiscal do Contrato, ou seus respectivos substitutos, formalmente designados nos termos do Decreto Estadual n° 10.216, de fevereiro de 2023, sendo responsáveis pela fiscalização, acompanhamento e verificação da perfeita execução contratual em todas as suas fases até a finalização.

9.7. O Gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização, sendo também responsável pela comunicação com os representantes do Fornecedor, conforme disposto no art. 22 do Decreto Estadual n° 10.216, de fevereiro de 2023.

9.8. O Gestor do contrato coordenará as atividades relacionadas à fiscalização técnica, administrativa e setorial, bem como os atos preparatórios à instrução processual, encaminhando a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos relativos à alteração, prorrogação ou rescisão contratual, ou para a formalização de processo administrativo de responsabilização, visando a aplicação de sanções, quando necessário.

Fiscalização Técnica

9.9. O Fiscal Técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, garantindo o cumprimento das condições estabelecidas, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração, conforme as atribuições descritas no art. 23 do Decreto Estadual n° 10.216, de fevereiro de 2023.

9.10. O Fiscal Técnico acompanhará a execução do contrato com o objetivo de avaliar se a quantidade, qualidade, tempo e modo de execução do objeto estão em conformidade com os indicadores estabelecidos no edital para pagamento. Caso necessário, poderá solicitar o auxílio do Fiscal Administrativo ou Setorial e informará o Gestor do contrato, em tempo hábil, sobre quaisquer ocorrências relevantes que requeiram uma decisão ou ação além de sua competência, ou que envolvam riscos quanto à conclusão da execução do objeto contratado sob sua responsabilidade.

Fiscalização Administrativa

9.11. O Fiscal Administrativo do contrato acompanhará os aspectos administrativos relacionados às obrigações previdenciárias, fiscais e trabalhistas, bem como o controle do contrato em relação a revisões, reajustes, repactuações e providências em caso de inadimplemento, conforme suas atribuições descritas no art. 24 do Decreto Estadual n° 10.216, de fevereiro de 2023.

Verificação da Manutenção das Condições de Habilitação do Fornecedor

9.12. O Fornecedor deverá manter, durante toda a execução do contrato, as condições exigidas para a habilitação na licitação ou qualificação na contratação direta, compatíveis com as obrigações por ele assumidas.

9.13. Caso seja constatada irregularidade na situação do Fornecedor, o Gestor deverá notificá-lo para que regularize sua situação no prazo de 05 (cinco) dias úteis ou apresente defesa, podendo esse prazo ser prorrogado uma vez por igual período, por motivo justo e a critério da Administração.

9.14. Se não houver regularização ou se a defesa for considerada improcedente, a Administração adotará as medidas necessárias para rescisão contratual por meio de processo administrativo, garantindo ao Fornecedor o direito ao contraditório e à ampla defesa.

9.15. Durante o prazo concedido para regularização, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se tome uma decisão sobre a rescisão do contrato.

Detalhamento da Reunião Inicial

9.16.1. A CONTRATANTE, por intermédio do Gestor do Contrato, convocará a CONTRATADA imediatamente após a assinatura do contrato para a reunião de alinhamento de entendimentos e expectativas – denominada Reunião Inicial –, com o objetivo de:

> I. Alinhar a forma de comunicação entre as partes, que deverá ser preferencialmente estabelecida entre a CONTRATANTE e o Preposto da CONTRATADA;
>
> II. Definir as providências necessárias para inserção da CONTRATADA no ambiente de prestação dos serviços;
>
> III. Definir as providências para implantação dos serviços;

IV. Alinhar os entendimentos quanto aos modelos de execução e gestão do contrato.

9.16.2. Na Reunião Inicial, a CONTRATADA deverá:

9.16.2.1. Apresentar seu(s) Preposto(s) e seu(s) substituto(s), conforme as exigências de qualificação profissional, conforme exigências estipuladas neste Termo de referência;

9.16.2.2. Apresentar o(s) Gerente(s) Técnico(s), caso já tenha sido(m) contratado(s), conforme as exigências de qualificação profissional, cestipuladas neste Termo de referência;

9.16.3. Havendo necessidade, outros assuntos de comum interesse poderão ser tratados na Reunião Inicial, além dos temas previamente definidos. Todas as atas de reuniões e comunicações entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, bem como as demais intercorrências contratuais, sejam positivas ou negativas, serão arquivadas em processo específico para fins de manutenção do histórico de gestão do contrato.

9.17. Da Propriedade Intelectual

9.17.1. A CONTRATANTE, para todos os efeitos da Lei nº 9.609/98, que dispõe sobre a proteção da propriedade intelectual de programas de computador e regulamentos correlatos, será a única titular das licenças dos sistemas desenvolvidos, devendo a CONTRATADA ceder tais licenças à CONTRATANTE, conforme cláusula contratual. Aplica-se subsidiariamente a Lei nº 9.610/98.

9.17.2. A CONTRATADA não poderá, sob nenhuma circunstância, repassar a terceiros informações, dados, metadados, produtos ou artefatos desenvolvidos e entregues em função da execução dos serviços. A CONTRATADA, juntamente com a CONTRATANTE, será responsável por manter a segurança da informação durante a execução das atividades e também após a conclusão dos produtos (período de garantia técnica).

9.17.3. A responsabilidade pela aquisição de softwares e componentes adicionais necessários à execução dos serviços, além daqueles disponibilizados pela CONTRATANTE em seu ambiente, é exclusivamente da CONTRATADA. A CONTRATANTE não será responsável por custos de licenciamento, titularidade de direitos de propriedade ou qualquer outro direito de propriedade intelectual relacionado aos programas adquiridos pela CONTRATADA.

9.17.4. Todas as bases de dados e a documentação gerada em decorrência da prestação dos serviços deverão estar sempre atualizadas, acessíveis à CONTRATANTE em local previamente definido, e devem ser periodicamente entregues pela CONTRATADA, ou sempre que solicitadas.

9.17.5. São de propriedade da CONTRATANTE, em sua condição de contratante, todos os produtos gerados no âmbito da contratação, incluindo estudos, relatórios, especificações, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, fontes de código de programas em qualquer mídia, páginas web e documentação, seja em formato físico ou digital, conforme a legislação vigente. É vedada qualquer apropriação ou comercialização desses produtos pela CONTRATADA.

9.18. Das Condições de Sigilo

9.18.1. A CONTRATADA deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados, informações, códigos-fonte e artefatos contidos em documentos ou mídias de qualquer natureza, incluindo meios de armazenamento e transferência, aos quais tenha acesso durante a execução do contrato. A CONTRATADA não poderá, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar tais informações, independentemente da classificação de sigilo atribuída pela CONTRATANTE ou por terceiros.

9.18.2. Será exigido da CONTRATADA a assinatura de um Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e Respeito às Normas de Segurança da Informação, conforme modelo “Anexo XIII - Termo de Realização de Visita Técnica” deste Termo de Referência. Neste termo, a CONTRATADA comprometer-se-á a manter o sigilo e a confidencialidade das informações às quais tiver acesso no exercício de suas funções, estendendo essa obrigação a todos os seus empregados envolvidos na execução do contrato. A CONTRATANTE se reserva o direito de realizar levantamentos ou confirmações sobre a idoneidade dos profissionais indicados para os serviços.

9.18.3. A CONTRATADA também deverá cumprir as diretrizes estabelecidas na Política de Segurança da Informação e Comunicação da CONTRATANTE, bem como as normas de sigilo fiscal conforme a legislação vigente, bem como suas normas complementares, que a CONTRATANTE deverá garantir que sejam devidamente comunicadas.

9.19. Mecanismos Formais de Comunicação

9.19.1. O canal de comunicação entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, para os assuntos relacionados à gestão e fiscalização do contrato, será preferencialmente através do Preposto. Para os assuntos relativos à execução e coordenação técnica das atividades, a comunicação ocorrerá principalmente através do Gerente Técnico.

9.19.2. O Preposto é o representante da CONTRATADA junto à CONTRATANTE para assuntos administrativos, enquanto o Gerente Técnico representa a CONTRATADA para questões técnicas. Vale destacar que tanto o Preposto quanto o Gerente Técnico não poderão atuar como executores na fila de distribuição dos chamados, mas somente como distribuidores. O Preposto e o Gerente

Técnico (ou seus substitutos) poderão ser contatados fora do horário comercial, sem que isso acarrete ônus adicional para a CONTRATANTE. A comunicação entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA será preferencialmente feita por escrito sempre que necessário registrar ocorrências relacionadas à execução do contrato.

9.19.3. As formas de comunicação previstas seguem detalhadas abaixo:

Tabela 19 - Formas de Comunicação Previstas

Tipo de Documento	Função	Emissor	Destinatário	Periodicidade
Oficio	Informações diversas	CONTRATANTE /CONTRATADA	CONTRATANTE /CONTRATADA	Sempre que necessário
E-mail	Informações diversas	CONTRATANTE /CONTRATADA	CONTRATANTE /CONTRATADA	Sempre que necessário
Ordem de Serviço	Resoluções de problemas técnicos	CONTRATANTE	CONTRATADA	Sempre que necessário
Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM)	Resoluções de problemas técnicos	CONTRATANTE /CONTRATADA	CONTRATANTE /CONTRATADA	Sempre que necessário
Atas de reunião	Informações diversas	CONTRATANTE /CONTRATADA	CONTRATANTE /CONTRATADA	Sempre que necessário
Qualquer documento no SEI ou SISLOG	Informações diversas	CONTRATANTE /CONTRATADA	CONTRATANTE /CONTRATADA	Sempre que necessário

9.19.4. A presente contratação estabelece o acompanhamento diário da prestação de serviços, com o objetivo de antecipar possíveis riscos e minimizar a probabilidade de rejeição nas entregas.

9.19.5. Além do acompanhamento diário, a contratação prevê a realização de reuniões periódicas entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, com foco no planejamento de ações futuras, conforme a periodicidade a ser definida pela CONTRATANTE.

9.19.6. Também está prevista a realização de reuniões extraordinárias entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA. Diferentemente das reuniões de acompanhamento e planejamento, essas reuniões poderão ocorrer a qualquer momento, sem periodicidade preestabelecida, desde que convocadas pelo Fiscal Técnico ou pelo Gestor do Contrato, com uma antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas. As reuniões extraordinárias poderão abordar qualquer assunto que, pela sua natureza técnica ou pela urgência, não possa aguardar a inclusão na pauta das reuniões regulares.

9.19.7. Durante as reuniões, poderão ser tratados os seguintes pontos, entre outros:

a) Avaliação dos indicadores de nível de serviço aferidos no período e, se necessário, definição de ações corretivas;

b) Avaliação da efetividade das medidas corretivas definidas em reuniões anteriores;

c) Planejamento estimativo do volume de demandas para os próximos períodos;

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

e) Avaliação dos profissionais da CONTRATADA.

9.19.8. Compete à CONTRATADA apresentar sugestões de medidas corretivas sempre que necessário para garantir o cumprimento dos níveis de serviço previstos no contrato. As propostas serão discutidas e avaliadas pela CONTRATANTE.

9.19.9. Ao término de cada reunião, a CONTRATADA deverá elaborar uma ata específica, registrando os principais assuntos tratados, as decisões tomadas e as notificações realizadas. A ata deverá ser assinada pelos presentes e anexada ao processo de fiscalização do contrato.

9.20. Transição Contratual

9.20.1. Quando restarem 03 (três) meses para o término efetivo do contrato de prestação dos serviços, a CONTRATADA deverá prestar toda a assistência necessária à CONTRATANTE, de forma a garantir a continuidade dos serviços sem interrupções ou efeitos adversos, promovendo uma transferência ordenada das atividades para a CONTRATANTE.

9.20.2. Caso haja nova licitação com alteração do fornecedor dos serviços, a CONTRATADA deverá transferir à LICITANTE vencedora ou aos técnicos da própria CONTRATANTE, por meio de eventos formais, todos os documentos necessários para a continuidade da prestação dos serviços, além de esclarecer eventuais dúvidas relativas à execução dos serviços durante a vigência do contrato atual.

9.20.3. A falta de transferência de conhecimento será considerada inexecução contratual, sujeitando a CONTRATADA às penalidades previstas na legislação vigente, no contrato e no Termo de Referência.

9.20.4. O não cumprimento, por parte da CONTRATADA ou de seus representantes, no sentido de cooperar ou fornecer qualquer informação ou dado solicitado pela CONTRATANTE, que prejudique o andamento da transição de tarefas e serviços, configurará quebra de contrato, impondo à CONTRATADA a responsabilidade por todos os danos causados à CONTRATANTE em decorrência dessa falha.

9.20.5. A CONTRATADA será responsável por conduzir tanto a transição inicial quanto a final dos serviços, documentando detalhadamente todas as atividades para garantir que o repasse de informações, conhecimentos e procedimentos seja realizado de forma precisa e responsável ao final do contrato.

9.20.6. A CONTRATADA se compromete a fornecer à CONTRATANTE toda a documentação relacionada à prestação dos serviços que esteja sob sua posse.

9.20.7. Ao término do contrato ou em caso de rescisão, a CONTRATADA deverá: a) Devolver à CONTRATANTE todos os equipamentos e bens de sua propriedade, incluindo, mas não se limitando, aos listados nas cláusulas do contrato, bem como os bens intangíveis, como software, descrições de processos e rotinas de diagnóstico; b) Entregar todos os processos de monitoramento mapeados, bem como quaisquer documentos gerados, transferindo a propriedade intelectual destes documentos de maneira formal para a Equipe de Gestão do Contrato; c) Devolver toda a documentação relacionada a processos, procedimentos e scripts desenvolvidos com ou para a CONTRATANTE durante a execução dos serviços; d) Participar, juntamente com a CONTRATANTE, sob solicitação desta, da consolidação do Plano de Transferência do Conhecimento.

9.20.8. A CONTRATADA deverá, ainda, entregar a documentação contendo, no mínimo: a) Mapa atualizado com a topologia da rede; b) Bases de dados de todos os softwares de gestão utilizados, em formatos abertos; c) Base de dados de conhecimento atualizada; d) Descritivo do estado geral (health-check) da rede, dos ativos, softwares e serviços, incluindo, no mínimo, informações sobre configuração, versão, desempenho e status do ciclo de vida; e) A base de dados da Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC, atualizada; f) O Plano de Transferência de Conhecimento consolidado.

9.21. Transferência de Conhecimento

9.21.1. Em conformidade com o artigo 93 da Lei Federal nº 14.133/2021, a CONTRATADA se compromete a participar das atividades de transição contratual e a transferir para a CONTRATANTE todo o conhecimento gerado na execução dos serviços, incluindo dados, documentos e outros elementos de informação utilizados.

9.21.2. Com o objetivo de mitigar riscos de descontinuidade dos serviços e de dependência técnica por parte da CONTRATANTE, a CONTRATADA compromete-se a capacitar uma equipe de técnicos da CONTRATANTE no uso das soluções desenvolvidas e implantadas durante a vigência do contrato, transmitindo todo o conhecimento necessário para tal.

9.21.3. A CONTRATANTE poderá, a seu critério, designar servidores de seu quadro de pessoal para acompanhar as atividades de levantamento de requisitos ou qualquer outra atividade relacionada ao escrutínio organizacional realizado pela CONTRATADA, com o intuito de preservar o conhecimento de negócio relacionado aos serviços prestados.

9.21.4. A transferência de conhecimento deverá ocorrer de acordo com o Plano de Transferência de Conhecimento (PTC) descrito neste Termo de Referência.

Tópico 10 - CRITÉIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

10.1. A contraprestação mensal será estabelecida por Preço Fixo, sendo a prestação dos serviços remunerada a partir da garantia de disponibilidade, manutenção, sustentação e atualização contínua dos serviços que compõem a infraestrutura de TIC da CONTRATANTE.

10.2. A fim de alinhar a gestão contratual à gestão da qualidade dos serviços prestados, foram definidos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos para a execução dos serviços contratados. Dessa forma, os resultados serão avaliados com base em indicadores vinculados a fórmulas de cálculo específicas, apurados de forma periódica e continuamente monitorados, com o objetivo de garantir o cumprimento das metas estabelecidas.

10.3. O atendimento deverá ser realizado em conformidade com os Níveis Mínimos de Serviço estabelecidos. Caso esses níveis não sejam atendidos, serão aplicadas as penalidades correspondentes, conforme definido neste Termo de Referência.

10.4. Os dados necessários para o cálculo dos indicadores de nível de serviço serão extraídos diretamente da Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM).

10.5. Do cálculo do faturamento mensal:

10.5.1. Para o ITEM 01, os valores apresentados pela CONTRATADA em sua proposta de preços correspondem ao **VALOR MÁXIMO** a ser faturado, condicionado ao atingimento de todas as metas, requisitos e exigências contratuais.

10.5.2. O valor do pagamento mensal pelos serviços será calculado com base na efetiva execução dos serviços, aplicando-se os descontos relativos ao eventual descumprimento dos níveis de serviço e dos indicadores de desempenho mínimos, bem como de outras obrigações contratuais. Assim, o valor mensal a ser pago para cada item do contrato será determinado conforme o seguinte:

10.5.2.1. Para o ITEM 01:

$$\text{Contraprestação}_{mensal} = [(\sum PMS_{por\ item}) - Ajuste_{NMS}]$$

Contraprestação $_{Mensal}$: Remuneração mensal à CONTRATADA pela prestação dos serviços referentes ao item 01.

PMS $_{POR\ ITEM}$: Parcela Mensal Máxima estabelecida em CONTRATO de cada ITEM.

Ajuste $_{NMS}$: Ajuste (redução/glosa) em função dos resultados dos indicadores de Níveis Mínimos de Serviço e descumprimento dos termos de serviço

10.5.2.2. Para o ITEM 02:

$$Faturamento_{\text{Diárias}} = [(Qtde_{\text{Diarias}}\ x\ \text{Valor}_{Unitário})]$$

Faturamento $_{Diarais}$: Remuneração à CONTRATADA pela reembolso de diárias conforme item 03 Qtde $_{Diaárias}$:

Quantidade de diárias no mês

Valor $_{Unitário}$: Valor unitário da diária definido em CONTRATO (para o Item 02)

10.6. Não será concedido qualquer tipo de bônus, premiação ou pagamento adicional nos casos em que a CONTRATADA ultrapassar as metas dos níveis de serviço e dos indicadores de desempenho mínimo exigidos, nem quando houver a necessidade de alocar um maior número de profissionais ou recursos para alcançar tais metas.

10.7. O total das glosas aplicadas devido ao não cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço e dos indicadores de desempenho mínimos não poderá ultrapassar 30% (trinta por cento) do faturamento mensal máximo. Caso esse limite seja excedido, será aplicada a glosa máxima permitida, sem prejuízo da abertura de processo administrativo para a imposição de penalidades.

10.7.1. Caso o limite mencionado seja ultrapassado, o saldo devedor poderá ser incluído nas faturas dos meses subsequentes, exceto no último mês de vigência do contrato.

10.7.2. Caso o percentual de glosa ultrapasse o limite estabelecido por três (3) vezes em um período de seis (6) meses, caracterizar-se-á inexecução parcial do contrato, sujeitando a CONTRATADA às sanções e penalidades previstas neste Termo de Referência.

10.7.3. A reincidência, por três (3) meses consecutivos, de prestação de serviços com indicadores de nível de serviço, desempenho e condições inferiores aos níveis mínimos exigidos resultará na aplicação da multa compensatória prevista na cláusula de sanção, conforme segue:

10.7.3.1. Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor mensal do contrato, em caso de reincidência por três (3) meses consecutivos, com um conjunto de no mínimo sete (7) indicadores simultâneos abaixo dos níveis mínimos exigidos.

10.7.3.2. Multa de 15% (quinze por cento) sobre o valor mensal do contrato, em caso de reincidência por três (3) meses consecutivos, com um conjunto de no mínimo onze (11) indicadores simultâneos abaixo dos níveis mínimos exigidos.

10.8. Cronograma de execução:

10.8.1. A execução do objeto contratado seguirá o seguinte cronograma físico-financeiro:

CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO			
ITEM	**PARCELAS DE ENTREGA**	**MESES**	**VALOR TOTAL**
		1º ao 30º	
Item 01	Parcelas mensais	70-100% do valor mensal do Item (*)	definido após certame.
Item 02	Várias parcelas (Sob demanda)	[Qtde utilizada no mês] X Valor unitário	definido após certame.

* Poderá haver glosas até o limite de 30% do valor mensal

10.9. Do pagamento mensal dos serviços prestados

10.9.1. Após o recebimento da Nota Fiscal ou documento equivalente de cobrança, será iniciado o prazo de 10 (dez) dias úteis para atestar a execução do objeto, conforme estipulado nesta seção, em conformidade com o artigo 4º do Decreto Estadual nº 9.561, de novembro de 2019.

10.9.2. Caso haja erro na apresentação da Nota Fiscal ou documento equivalente de cobrança, ou se existir alguma circunstância que impeça a liquidação da despesa, o prazo para ateste ou liquidação ficará suspenso até que o Fornecedor tome as providências corretivas necessárias. O prazo será reiniciado após a comprovação da regularização da situação, sem ônus para a Administração.

10.9.3. Nenhum pagamento será efetuado ao Fornecedor enquanto houver pendência na apresentação da Nota Fiscal ou do documento equivalente de cobrança.

10.9.4. A Nota Fiscal ou documento equivalente de cobrança deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação de regularidade fiscal, que será verificada por meio de consulta on-line ao CADFOR.

10.9.5. O Fornecedor que se encontrar em situação irregular perante o CADFOR deverá apresentar, juntamente com a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, os documentos vencidos que necessitam de atualização no CADFOR.

10.9.6. A equipe de fiscalização do contrato realizará consultas ao Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado – CADFOR, bem como ao Cadastro de Inadimplentes – CADIN estadual, para assegurar a manutenção das condições de habilitação.

10.9.6.1. Caso seja verificado que o Fornecedor encontra-se irregular no CADFOR, ele será notificado por escrito para regularizar sua situação no prazo de 5 (cinco) dias úteis, apresentando os documentos vencidos ou, se necessário, a sua defesa.

10.9.6.2. Caso a irregularidade seja constatada no CADIN estadual, o Fornecedor será notificado por escrito para regularizar sua situação ou apresentar defesa no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

10.9.6.3. Os prazos previstos neste item poderão ser prorrogados uma única vez, por igual período, a critério da Administração.

10.9.6.4. Caso não haja regularização ou a defesa seja considerada improcedente, a Administração comunicará à Controladoria-Geral do Estado sobre a inadimplência do Fornecedor.

10.9.6.5. Persistindo a irregularidade, a Administração adotará as medidas necessárias para a rescisão dos contratos em vigor, assegurado o contraditório e a ampla defesa, por meio de processo administrativo a ser instaurado.

10.9.6.6. Se os serviços forem prestados ou os bens fornecidos efetivamente, os pagamentos serão realizados conforme o previsto, até que se decida pela rescisão contratual, caso o Fornecedor não regularize sua situação no CADFOR e/ou no CADIN, exceto nas situações que envolvam infrações administrativas previstas na Lei Federal nº 14.133, de abril de 2021, quando a retenção dos créditos não excederá o limite dos prejuízos causados à Administração.

10.9.7. O Gestor do Contrato deverá encaminhar a Nota Fiscal, juntamente com seu atesto, ao setor financeiro em até 5 (cinco) dias após a realização do atesto.

Prazo de Pagamento

10.11. O pagamento será realizado mensalmente, com base nos valores apurados referentes aos serviços efetivamente executados no período, descontados os valores correspondentes aos ajustes por não cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.

10.11.1. O pagamento será efetuado até 30 (trinta) dias após o atesto da Nota Fiscal e a emissão do Termo de Recebimento Definitivo pelo Gestor do Contrato, conforme disposto nesta seção, respeitada a ordem cronológica, conforme Decreto Estadual nº 9.561, de novembro de 2019.

10.11.2. A Administração somente realizará o pagamento à contratada referente às Notas Fiscais ou documentos de cobrança equivalente, sendo vedada a negociação desses títulos com terceiros.

10.11.3. O pagamento será efetuado por meio de ordem bancária, com crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo Fornecedor.

10.11.3.1. Considera-se como data de pagamento o dia em que a ordem bancária for emitida para o pagamento.

10.11.3.2. Nos contratos de prestação de serviços com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, a constatação de irregularidades no pagamento de verbas trabalhistas, previdenciárias ou relacionadas ao Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS) não impedirá o ingresso do crédito na ordem cronológica de exigibilidade. A unidade contratante poderá reter parte do montante devido ao Fornecedor, limitando a retenção ao valor do débito verificado.

10.11.4. No momento do pagamento, será realizada a retenção tributária conforme a legislação aplicável.

10.11.4.1. A Contratante, ao efetuar o pagamento à Contratada, deverá proceder à retenção do Imposto de Renda (IR) ao Estado de Goiás, com base na Instrução Normativa RFB nº 1.234, de 11 de janeiro de 2012, e suas alterações subsequentes.

10.11.5. O Fornecedor regularmente optante pelo Simples Nacional, conforme a Lei Complementar nº 123, de dezembro de 2006, não estará sujeito à retenção tributária sobre os impostos e contribuições abrangidos por esse regime. Contudo, o pagamento estará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que o Fornecedor faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

Reajuste em caso de atraso no pagamento

10.12. Ocorrendo atraso no pagamento em que o Fornecedor não tenha de alguma forma concorrido para a mora, os valores devidos ao Fornecedor serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice de correção monetária. Os encargos moratórios pelo atraso no pagamento serão calculados pela seguinte fórmula:

EM = N x Vp x (I / 365)

Onde:

EM = Encargos moratórios a serem pagos pelo atraso de pagamento;

N = Números de dias em atraso, contados da data limite fixada para pagamento e a data do efetivo pagamento;

Vp = Valor da parcela em atraso;

I = IPCA anual acumulado (Índice de Preços ao Consumidor Ampliado do IBGE)/100.

REAJUSTE CONTRATUAL

10.4. O preço ora definido neste instrumento contratual é fixo e irreajustável pelo período de 12 (doze) meses, contados da data **DO ORÇAMENTO ESTIMADO**.

10.5. É facultado o reajuste em sentido estrito, a pedido da contratada, contemplando a variação do IPCA (Índice de Preços ao Consumidor Amplo), após 12 (doze) meses da data **DO ORÇAMENTO ESTIMADO**, no prazo de até 60 dias após o direito adquirido, sob pena de preclusão do direito de reajuste.

10.6. O requerimento a que se refere o parágrafo anterior prescinde da indicação dos índices de variação do IPCA (Índice de Preços ao Consumidor Amplo) no período, tendo em vista o lapso temporal observado em sua divulgação.

10.7. O preço eventualmente reajustado somente será praticado após a assinatura do apostilamento ou aditivo contratual.

10.8. Os reajustes sucessivos terão por base o termo final do período contemplado pelo reajuste anterior.

10.9. O Contratado só fará jus a qualquer reajuste na constância da vigência contratual.

10.10. O pedido de reajuste deverá ser encaminhado ao Gestor do Contrato, pelo e-mail institucional, contendo a tabela de calculo, o príodo acumulado, o indíce indicado e o valor unitário e total a ser reajustado.

10.11. O prazo para realizar o APOSTILAMENTO é de 60 (sessenta) dias corridos após recebimento e aceite e protocolo do pedido , podendo o prazo ser prorrogado pela administração em caso de divergências ou diligências.

10.11.1 O Aceite do Pedido é após assinatura do Diretor, Gestor do Contrato e do Ordenador de Despesa deste Departamento, na Requisição de Despesa ou outro documento compatível.

ALTERAÇÃO SUBJETIVA

10.12. É permitida a fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA por ou com outra pessoa jurídica, desde que a nova entidade cumpra todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original, mantenha as cláusulas e condições do contrato, não cause prejuízo à execução do objeto acordado e obtenha anuência expressa da Administração para a continuidade do contrato.

SUBCONTRATAÇÃO E/OU TERCERIZAÇÃO

10.13. Não será permitida a subcontratação do objeto contratual por se entender que existem empresas no mercado que conseguem atender em sua integralidade o objeto da contratação de forma plena e sem a necessidade de buscar com terceiros serviços ou bens acessórios para conseguir cumprir na integralidade as obrigações contratuais.

10.14. A decisão de não permitir a subcontratação ou terceirização no presente certame,se justifica por diversos motivos relacionados à eficiência, qualidade e segurança do serviço. Aqui estão algumas justificativas que podem ser apresentadas:

1. **Garantia de Qualidade e Responsabilidade**

A proibição da subcontratação ou terceirização assegura que a empresa vencedora da licitação é responsável diretamente pela execução do contrato. Isso garante maior controle sobre a qualidade do serviço, já que o prestador de serviços principal terá uma visão direta e contínua sobre o desempenho dos seus colaboradores.

2. **Manutenção da Expertise e Conhecimento**

Serviços de TIC muitas vezes requerem conhecimento especializado e contínuo sobre sistemas, processos e tecnologias específicos. Empresas subcontratadas podem não ter o mesmo nível de conhecimento ou compromisso com a continuidade e a evolução dos sistemas existentes, o que pode afetar a eficácia do serviço.

3. **Risco de Segurança da Informação**

A gestão de dados sensíveis e sistemas críticos pode ser comprometida quando o trabalho é terceirizado. Restrição à subcontratação ajuda a mitigar riscos de segurança da informação, uma vez que a empresa principal é diretamente responsável pela segurança e integridade dos dados e sistemas.

4. **Cumprimento de Normas e Regulamentações**

Empresas contratadas diretamente têm maior controle sobre o cumprimento de normas e regulamentações específicas da área de TIC, o que pode ser mais difícil de garantir se os serviços forem subcontratados.

5. **Eficiência e Agilidade na Resolução de Problemas**

Quando a responsabilidade pelo serviço está concentrada na empresa contratada diretamente, a resolução de problemas e a implementação de soluções podem ser mais ágeis, uma vez que não há necessidade de comunicação e coordenação entre múltiplos prestadores de serviços.

6. **Controle de Custo**

A subcontratação pode envolver custos adicionais e margem de lucro para a empresa intermediária, o que pode aumentar o custo total do serviço. Ao evitar a subcontratação, é possível garantir que os recursos sejam alocados de forma mais direta e eficiente.

7. **Relacionamento Direto e Transparência**

O relacionamento direto entre o contratante e o contratado promove maior transparência e facilita a comunicação. Isso pode resultar em um entendimento mais claro das expectativas e necessidades, além de um acompanhamento mais rigoroso das obrigações contratuais.

8. **Foco e Compromisso**

A empresa contratada diretamente pode ter maior foco e comprometimento com o contrato, uma vez que toda a responsabilidade recai sobre ela. Isso contrasta com a situação em que a empresa subcontrata parte do trabalho, o que pode diluir a responsabilidade e o comprometimento com o projeto.

10.15. A decisão de não permitir a subcontratação ou terceirização na licitação de mão de obra TIC pode ser fundamentada na necessidade de assegurar a qualidade do serviço, garantir a segurança da informação, e manter um controle direto e eficiente sobre o desempenho e o custo do serviço. Essas justificativas contribuem para um processo licitatório mais transparente e alinhado com os objetivos e necessidades do projeto.

10.15.Do equilíbrio econômico-financeiro do contrato

10.16. Com fundamento no disposto pelo art. 43 da Lei Estadual 17.928/2012, será admitida a repactuação dos valores contratuais para manutenção do equilíbrio econômico-financeiro, quando houver aumento significativo nos custos de mão de obra ou dos insumos que compõem a prestação dos serviços.

10.17. Na análise dos pedidos de repactuação referentes aos aumentos provenientes dos insumos utilizados para a prestação dos serviços, não deve ser avaliada a margem de lucro da empresa, mas sim se o fato superveniente é capaz de trazer impactos financeiros que inviabilizem e/ou impeçam a execução do contrato pelo preço firmado inicialmente.

10.18. Para que seja possível a repactuação de que trata o item anterior é necessário o preenchimento de todos os requisitos a seguir:

1. haja demonstração analítica e comprovação, pela CONTRATADA, da variação dos preços dos itens da planilha de custos do contrato;
2. quando o pedido de repactuação fundar–se no aumento dos custos com mão de obra, a CONTRATADA deverá anexar ao seu requerimento a cópia do acordo coletivo e/ou convenção coletiva de trabalho (ou documento equivalente) que comprove o efetivo aumento de sua despesa com pessoal.

10.19. Na primeira repactuação, o prazo de 01 (um) ano deve ser contado a partir da data da proposta, considerando–se, neste caso, a data da proposta com a do acordo, dissídio, convenção coletiva de trabalho ou equivalente, que estabelecer a composição salarial vigente à época da entrega da proposta.

10.20. Nas repactuações sucessivas à primeira, contar–se–á a anualidade a partir da última repactuação.

10.21. A CONTRATADA deverá solicitar a repactuação até 60 (sessenta) dias após o transcurso de 1 (um) ano, sendo certo que, se não o fizer tempestivamente, haverá a preclusão do direito à repactuação de preços e à percepção dos seus efeitos financeiros.

10.22.O prazo para resposta ao pedido de repactuação de preços será preferencialmente de 1 (um) mês, contado da data da solicitação do item 10.3.6.

10.23. As demais questões atinentes ao reequilíbrio financeiro do contrato seguirão a forma prevista na legislação que rege a matéria.

11.1 DO PRAZO E JUSTIFICATIVA PARA VIGÊNCIA DO CONTRATO.

11.2. O prazo de vigência contratual é de 30 meses, contados imediatamente a partir da assinatura ou retirada de Termo de Contrato, nos termos do Título III, Capítulo V, da Lei Federal nº 14.133 de abril de 2021. Considerando que o objeto contratado é de natureza continuada, a vigência do contrato é prorrogável nos termos da Lei Federal nº 14.133 de abril de 2021.

11.3. A opção pelo contrato de 30 meses em detrimento de um contrato de 12 meses para a prestação dos serviços técnicos continuados de suporte técnico em TIC é respaldada por diversas razões que visam garantir eficiência, estabilidade e qualidade na entrega dos serviços, ao mesmo tempo em que promove economia de recursos financeiros.

11.4. Inicialmente, a escolha de um contrato mais longo permite um período de adaptação operacional (PAO) de 180 dias. Durante esse período, a CONTRATADA terá a oportunidade de realizar os ajustes necessários no dimensionamento e qualificação das equipes, bem como nos procedimentos adotados, visando assegurar o alcance das metas estabelecidas. Isso contribui para uma implementação eficaz dos serviços de TIC, reduzindo possíveis interrupções na prestação dos serviços e garantindo uma transição suave.

11.5. Além disso, a extensão do contrato para 30 meses promove uma maior estabilidade na gestão administrativa da CONTRATANTE, eliminando custos e riscos associados à renovação contratual frequente.

11.5. Caso o contrato fosse renovado a cada 12 meses, haveria custos adicionais com a implantação e operacionalização, gerando despesas recorrentes e onerosas. Um contrato mais longo elimina tais custos, promovendo eficiência financeira para ambas as partes.

11.6. Ademais, podemos citar também os seguintes aspectos:

1. **Complexidade dos Serviços:** Os serviços de TIC envolvem uma série de atividades técnicas continuadas, como suporte técnico remoto e presencial, sustentação de infraestrutura, gerenciamento de processos e implementação de melhorias. Essas atividades demandam tempo para serem implementadas de forma eficaz e eficiente, o que justifica um contrato de longo prazo para garantir a estabilidade e continuidade dos serviços.
2. **Necessidade de Amortização de Investimentos:** Um contrato de 30 meses permite às licitantes vislumbrarem um período mais extenso para amortização dos investimentos relacionados à prestação dos serviços. Isso torna o certame licitatório mais atrativo e viável para as empresas interessadas em participar. Garantia de Estabilidade na Gestão Administrativa: Contratos de longo prazo proporcionam maior estabilidade e previsibilidade à gestão administrativa, evitando a necessidade de renovações frequentes que podem gerar custos adicionais e riscos de insucesso.
3. **Eliminação de Custos Administrativos:** A renovação anual de contratos pode implicar em custos administrativos significativos, como a elaboração de novos processos licitatórios. Um contrato de 30 meses elimina esses custos e simplifica a gestão administrativa.
4. **Natureza Contínua dos Serviços:** Os serviços de TIC são essenciais para o funcionamento do **Departamento Estadual de Trânsito**, responsável regulamentação do trânsito, na fiscalização das vias e na formação de condutores responsáveis. Qualquer interrupção nesses serviços críticos pode comprometer o funcionamento interno, também afetar a população

do estado. Portanto, é fundamental garantir a continuidade desses serviços por um período mais longo, assegurando a estabilidade e a eficiência das operações.

11.7. Além disso, a recomendação da Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 4 de outubro de 2024, que padroniza a contratação de serviços de TIC da mesma natureza desta contratação, também fortalece a opção por contratos com duração mínima de 24 meses. Esta recomendação, respaldada pelo próprio governo federal, reforça a importância estratégica de contratos de maior duração, alinhando-se aos princípios de economicidade e eficiência na gestão dos recursos

11.8. Dessa forma, a opção pelo contrato de 30 meses se justifica não apenas pela busca por estabilidade e qualidade na prestação dos serviços de TIC, mas também pela redução de custos associados à renovação contratual frequente. Essa decisão proporciona uma solução mais robusta e econômica, alinhada aos interesses da CONTRATANTE e garantindo a efetiva entrega dos serviços contratados.

Tópico 12 - SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

12.1. As sanções previstas no artigo 155 em diante da Lei 14.133/2021, serão aplicadas neste Termo de Referência, vide:

Art. 155. O licitante ou o contratado será responsabilizado administrativamente pelas seguintes infrações:

I - dar causa à inexecução parcial do contrato;

II - dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

III - dar causa à inexecução total do contrato;

IV - deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

V - não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

VI - não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

VII - ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;

VIII - apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;

IX - fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

X - comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

XI - praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

XII - praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

Art. 156. Serão aplicadas ao responsável pelas infrações administrativas previstas nesta Lei as seguintes sanções:

I - advertência;

II - multa;

III - impedimento de licitar e contratar;

IV - declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

§ 1º Na aplicação das sanções serão considerados:

I - a natureza e a gravidade da infração cometida;

II - as peculiaridades do caso concreto;

III - as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

IV - os danos que dela provierem para a Administração Pública;

V - a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

§ 2º A sanção prevista no inciso I do **caput** deste artigo será aplicada exclusivamente pela infração administrativa prevista no inciso I do **caput** do art. 155 desta Lei, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave.

§ 3º A sanção prevista no inciso II do **caput** deste artigo, calculada na forma do edital ou do contrato, não poderá ser inferior a 0,5% (cinco décimos por cento) nem superior a 30% (trinta por cento) do valor do contrato licitado ou celebrado com contratação direta e será aplicada ao responsável por qualquer das infrações administrativas previstas no art. 155 desta Lei.

§ 4º A sanção prevista no inciso III do **caput** deste artigo será aplicada ao responsável pelas infrações administrativas previstas nos incisos II, III, IV, V, VI e VII do **caput** do art. 155 desta Lei, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo que tiver aplicado a sanção, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

§ 5º A sanção prevista no inciso IV do **caput** deste artigo será aplicada ao responsável pelas infrações administrativas previstas nos incisos VIII, IX, X, XI e XII do **caput** do art. 155 desta Lei, bem como pelas infrações administrativas previstas nos incisos II, III, IV, V, VI e VII do **caput** do referido artigo que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção referida no § 4º deste artigo, e impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos.

§ 6º A sanção estabelecida no inciso IV do **caput** deste artigo será precedida de análise jurídica e observará as seguintes regras:

I - quando aplicada por órgão do Poder Executivo, será de competência exclusiva de ministro de Estado, de secretário estadual ou de secretário municipal e, quando aplicada por autarquia ou fundação, será de competência exclusiva da autoridade máxima da entidade;

II - quando aplicada por órgãos dos Poderes Legislativo e Judiciário, pelo Ministério Público e pela Defensoria Pública no desempenho da função administrativa, será de competência exclusiva de autoridade de nível hierárquico equivalente às autoridades referidas no inciso I deste parágrafo, na forma de regulamento.

§ 7º As sanções previstas nos incisos I, III e IV do **caput** deste artigo poderão ser aplicadas cumulativamente com a prevista no inciso II do **caput** deste artigo.

§ 8º Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor de pagamento eventualmente devido pela Administração ao contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.

§ 9º A aplicação das sanções previstas no **caput** deste artigo não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Administração Pública.

Art. 157. Na aplicação da sanção prevista no inciso II do **caput** do art. 156 desta Lei, será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

Art. 158. A aplicação das sanções previstas nos incisos III e IV do **caput** do art. 156 desta Lei requererá a instauração de processo de responsabilização, a ser conduzido por comissão composta de 2 (dois) ou mais servidores estáveis, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o contratado para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.

§ 1º Em órgão ou entidade da Administração Pública cujo quadro funcional não seja formado de servidores estatutários, a comissão a que se refere o **caput** deste artigo será composta de 2 (dois) ou mais empregados públicos pertencentes aos seus quadros permanentes, preferencialmente com, no mínimo, 3 (três) anos de tempo de serviço no órgão ou entidade.

§ 2º Na hipótese de deferimento de pedido de produção de novas provas ou de juntada de provas julgadas indispensáveis pela comissão, o licitante ou o contratado poderá apresentar alegações finais no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação.

§ 3º Serão indeferidas pela comissão, mediante decisão fundamentada, provas ilícitas, impertinentes, desnecessárias, protelatórias ou intempestivas.

§ 4º A prescrição ocorrerá em 5 (cinco) anos, contados da ciência da infração pela Administração, e será:

I - interrompida pela instauração do processo de responsabilização a que se refere o **caput** deste artigo;

II - suspensa pela celebração de acordo de leniência previsto na Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013;

III - suspensa por decisão judicial que inviabilize a conclusão da apuração administrativa.

Tópico 13 - ANEXOS DO TERMO DE REFERÊNCIA

I. ANEXO I - Catálogo de Serviços;

II. ANEXO II - Atribuições das Equipes Especializadas;

III. ANEXO III – Quantitativo mínimo por Perfis Técnico-Profissionais

IV. ANEXO IV - Qualificações Mínimas por Perfis Técnico-Profissionais;

V. ANEXO V - Perfis com a respectiva Remuneração;

VI. ANEXO VI - Volumetria de Chamados;

VII. ANEXO VII - Inventário do Ambiente Tecnológico e Serviços de TIC;

VIII. ANEXO VIII - Modelo de Proposta de Preços;

IX. ANEXO IX - Planilha de Formação de Custos;

X. ANEXO X - Modelo de Ordem de Serviço;

XI. ANEXO XI - Termo de Realização de Visita Técnica;

XII. ANEXO XII - Termo de Renúncia à Visita Técnica;

XIII. ANEXO XIII - Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e Respeito às Normas de Segurança da Informação;

XIV. ANEXO XIV - Termo de Ciência Individual de Sigilo e Segurança da Informação;

XV. ANEXO XV - Plano de Implantação.

XVI. ANEXO XVI - ENDEREÇO de CIRETRANS

Tópico 14 - EQUIPE DE PLANEJAMENTO RESPONSÁVEL

EQUIPE DE PLANEJAMENTO RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO DESTE TERMO DE REFERÊNCIA:

Responsável	Função	Equipe
FABIANO RIBEIRO BUENO	Integrante Requisitante	Equipe de Planejamento
CLOVIS NEVES JUNIOR	Integrante Técnico	Equipe de Planejamento
SERGIO LUIZ SILVA	Integrante Requisitante	Equipe de Planejamento
SERGIO LUIZ SILVA	Gestor de Contrato	Equipe de Fiscalização de Contrato
FABIANO RIBEIRO BUENO	Gestor de Contrato	Equipe de Fiscalização de Contrato
SUZETE MAIRE CAETANO	Agente de Contratação	
JESSICA ELAINE EUGENIO DA MATA	Integrante Técnico	Equipe de Apoio