



## GOVERNO DO ESTADO DE GOIÁS

DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRANSITO

### TERMO DE REFERÊNCIA

Número do Processo - SISLOG  
118022

Número do Processo - SEI  
202500005041347

Em conformidade com a Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021 e com o Decreto estadual nº 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

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

#### Tópico 2 - DEFINIÇÃO DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO

<b>2.1. Descrição resumida do objeto</b>	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.
<b>2.2. Regime de fornecimento de bens ou serviços</b>	Prestação de Serviços de forma parcelada, nos termos do Cronograma constante neste TR.

<b>2.3. Natureza da execução do objeto</b>	Prestação de Serviços: continuada
<b>2.4. Característica do objeto</b>	Comum, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.
<b>2.5. Instrumento Contratual</b>	A presente contratação será formalizada por meio de Termo de Contrato.
<b>2.6. Prazo de vigência contratual</b>	O prazo de vigência contratual é de 30 meses, contado a partir do dia subsequente à 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.
<b>2.7. Forma de adjudicação</b>	Lote único
<b>2.8. Critério de Julgamento</b>	Menor preço global

### 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:

Lote único	
<b>Descrição do item 001</b> Código 1066 - Serviços Técnicos Especializados, prestação de serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento ao Usuário de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC.	
<b>Informações Adicionais</b> Central de Serviços de TIC, com aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviços (NMS)	
Período (Meses)	30
Quantidade	1
Unidade	servico (s)
Participação	Ampla Participação
Local de Entrega	detran sede i
Diferença Mínima	
Valor Unitário	R\$ 176.576,17
Valor Total 30 meses	R\$ 5.297.285,10
Lote único	
<b>Descrição do item 002</b> Código 1066 - Serviços Técnicos Especializados, prestação de serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento ao Usuário de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC.	
<b>Informações Adicionais</b> Infraestrutura de TIC, com aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS)	
Período (Meses)	30
Quantidade	1
Unidade	servico (s)

Participação	Ampla Participação
Local de Entrega	detran sede i
Diferença Mínima	
Valor Unitário	R\$ 366.141,02
Valor Total 30 meses	R\$ 10.984.230,60
Lote único	
<b>Descrição do item 003</b> Código 5435 - Reembolso de Diárias, por deslocamento de terceirizados, para fora do município.	
<b>Informações Adicionais</b> 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	detran sede i
Diferença Mínima	
Valor Unitário	R\$ 230,00
Valor Total 30 meses	R\$ 158.700,00

**3.2.** O preço total estimado da contratação é **R\$ 16.440.215,70 (dezesesseis milhões, quatrocentos e quarenta mil, duzentos e quinze reais e setenta centavos)**, conforme pesquisa de preços realizada em conformidade com o Decreto nº 9.900/2021.

**3.3.** O orçamento estimado da presente contratação foi elaborado com base nos parâmetros e calculado em conformidade com o Decreto estadual nº 9.900, de 07 de julho de 2021, cujo documento de Orçamento Estimado, que contém memória de cálculo, será anexado aos autos da contratação, indicando os parâmetros, a metodologia e os preços referenciais utilizados no cálculo estimativo.

**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:

<b>Tabela 01: Modelo de Contratação de Prestação de Serviços de TIC</b>							
<b>ITEM DO OBJETO</b>	<b>GRUPO DE SERVIÇO</b>	<b>ID SERVIÇO</b>	<b>SERVIÇO</b>	<b>NÍVEL DE ATENDIMENTO</b>	<b>ID EQUIPE</b>	<b>EQUIPES ESPECIALIZADAS</b>	<b>PERFIL PROFISSIONAL</b>
1	Central de Serviços de TIC	I	Atendimento ao Usuário	Nível I	1	Atendimento usuário Nível I	Operador de Teleatendimento. (4)
				Nível II	2	Atendimento usuário Nível II	Técnico de Suporte de Central de Serviços de TIC (Sênior). (4)
		II	Governança de Serviços de TIC	Nível III	3	Gerenciamento de Serviços de TIC	Gerente de Serviços de TIC; (1) Analista de Sistemas da Informação Sênior- Especialidade Processos ITIL; (1) Administrador de Sistemas Computacionais Sênior - Especialidade ITSM; (1) Supervisor de Central de Atendimento; (1) Gerente de Projetos – Central de Serviços. (1)

2	Equipe de Infraestrutura de TIC	III	Monitoramento de Serviços de TIC (NOC)	Nível I	4	Serviços Técnicos de Monitoramento Operacional de Rede 24x7x365 (NOC)	Operador de Monitoramento. (4)
		IV	Operação de Infraestrutura de TIC	Nível III	5	Sustentação e Suporte à Rede de Computadores	Administrador de Infraestrutura de Rede Pleno; (1) Administrador de Infraestrutura de Rede Sênior; (1) Técnico de Suporte de Infraestrutura de TIC (Pleno); (1) Técnico de Suporte de Infraestrutura de TIC (Sênior); (2) Técnico Eletricista. (1)
					6	Sustentação e Suporte à Segurança da Informação	Administrador de Sistemas de Segurança da Informação Sênior. (1)
					7	Sustentação e Serviços Técnicos de cibersegurança	Administrador de Sistemas de Segurança da Informação Pleno - Especialidade Cibersegurança. (1)
					8	Sustentação e Suporte aos ambientes de Sistemas Operacionais, aplicações e serviços Linux	Administrador de Sistemas Computacionais Pleno - Especialidade Linux/Unix; (1) Administrador de Sistemas Computacionais Sênior - Especialidade Linux/Unix; (2)
					9	Sustentação e Suporte aos	Administrador de Sistemas

						ambientes de Sistemas operacionais, aplicações e Serviços Windows	Computacionais Sênior - Especialidade Windows; (1)  Técnico de Suporte de Infraestrutura de TIC (Sênior). (2)
		V	Operação dos (SGBDs) Bancos de Dados	Nível III	10	Sustentação e Suporte Administração Banco de Dados	Administrador de Banco de Dados Sênior. (1)
					11	Administração e Governança de Dados	Administrador de Dados Pleno. (1)
		VI	Gestão Infraestrutura de TIC	Nível III	12	Gestão de Serviços de Infraestrutura de TIC	Gerente de Infraestrutura de TIC; (1)  Gerente de Projetos - Infraestrutura de TIC. (1)

## Tópico 5 - FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

**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 assumo 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

**5.8.1. 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.

**5.8.2. 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.

**5.8.3. 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.

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

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

**5.8.6. 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.

**5.8.7. 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

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

**6.1.1.** Considerando o art. 67, inciso III, da Lei nº 14.133/2021, a empresa deverá apresentar, apenas quando convocada como licitante provisoriamente vencedora, planilha contendo os membros da equipe técnica mínima, nos perfis e quantitativos indicados neste Termo de Referência, que realizará os serviços, bem como a qualificação de cada membro da equipe técnica responsável pelos trabalhos.

**6.1.2.** Em atenção ao art. 67, § 8º, da Lei nº 14.133/2021, deverá a empresa apresentar declaração de que disporá, na data prevista para início da execução do contrato, de vínculo profissional com a equipe mínima indicada.

**6.1.3.** A não apresentação da planilha e das comprovações exigidas no item 6.1.1, quando solicitadas na forma prevista neste Termo de Referência, acarretará a inabilitação da licitante.

**6.1.4.** 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 art. 67, inciso II e §5º, da Lei nº 14.133/2021, a licitante deverá apresentar, no mínimo, **01 (um) Atestado de Capacidade Técnica**, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a execução de **serviços similares ao objeto desta contratação**, caracterizados como **serviços contínuos**, por **período mínimo acumulado de até 3 (três) anos**, admitida a comprovação em períodos sucessivos ou não. Consideram-se serviços similares aqueles executados com **modelo de operação contínua**, com medições periódicas e pagamento por parcelas mensais, compatíveis com a natureza do objeto desta contratação.

**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, a Administração poderá solicitar cópia do contrato que deu suporte à contratação, bem como as respectivas Ordens de Serviço e Termos de Aceite, para verificação da autenticidade das informações.

**6.2.4.** Os atestados deverão ser válidos e conter a descrição pormenorizada dos softwares, bancos de dados, sistemas operacionais, arquitetura e demais componentes utilizados, bem como informações sobre o número do contrato vinculado e sua vigência, a data de início dos serviços prestados, dos produtos atestados. Os atestados deverão contemplar, no mínimo, as seguintes informações:

- A. Nome do cliente;
- B. Endereço completo do cliente;
- C. Identificação do contrato;
- D. Descrição dos serviços prestados;
- E. Vigência do contrato;
- F. Assinatura e identificação do signatário contendo: Nome, cargo ou função que exerce junto ao emitente e que o habilite a expedir o referido atestado; e
- G. Telefone ou e-mail de contato.

**6.2.5.** Será admitida a soma de diferentes Atestados de Capacidade Técnica **exclusivamente para fins de comprovação de quantitativos ou volumes de serviços**, desde que **cada atestado apresentado comprove integralmente (100%) o atendimento às características técnicas mínimas do respectivo grupo funcional** definido no item 6.2.6 deste Termo de Referência, a saber: **Central de Serviços e Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)**. Atestados que não comprovarem a **totalidade das características técnicas mínimas exigidas em cada grupo funcional não serão considerados para fins de somatório**, ainda que atendam parcialmente aos requisitos estabelecidos, de modo a assegurar a efetiva demonstração da capacidade técnico-operacional da licitante para a execução de serviços com complexidade compatível ao objeto desta contratação.

**6.2.6.** 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 ou em execução**, compatíveis com o objeto desta contratação, e comprovar, no mínimo, o atendimento às **características técnicas mínimas**, organizadas

nos seguintes **grupos funcionais**, considerados de forma independente para fins de avaliação da capacidade técnico-operacional da licitante, observadas as regras de comprovação e somatório previstas no item **6.2.5** deste Termo de Referência:

## **I – CENTRAL DE SERVIÇOS (ATENDIMENTO AO USUÁRIO E GESTÃO DE SERVIÇOS DE TIC)**

- A. 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;
- B. Serviços de atendimento, utilizando ferramentas de gestão e operação de Service Desk (ferramenta ITSM) com fundamentos ITIL v3 ou superior com pelo menos 5 (cinco) de 7 (sete) práticas implantadas:
  - I. Gerenciamento de Requisição de Serviço (Service Request Management);
  - II. Gerenciamento de Incidentes (Incident Management);
  - III. Habilitação de Mudança (Change Enablement);
  - IV. Gerenciamento de Problemas (Problem Management);
  - V. Gerenciamento de Conhecimento (Knowledge Management);
  - VI. Gerenciamento de Ativo de TI (IT Asset Management);
  - VII. Gerenciamento do Nível de Serviço (Service Level Management).
- C. Serviços técnicos de gerenciamento de projetos de pelo menos 600 (seiscentas) horas (ou métrica equivalente para trabalhos projetizados), utilizando metodologia de gerenciamento de projetos conforme o PMBOK 6 ou superior ou equivalente, o que representa 12,5% das horas previstas, com base no quantitativo do perfil profissional de Gerente de Projeto definido para esta contratação;

## **II – INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC)**

- D. 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;
- E. 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;
- F. Serviços de instalação, configuração, gerenciamento e sustentação de serviços de infraestrutura Microsoft, incluindo os serviços Active Directory, DHCP e DNS;
- G. 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, 65 (sessenta e cinco) servidores, o que representa 50% da quantidade de servidores de Aplicação com Sistema Operacional Linux da CONTRATANTE;
- H. Serviço de administração, configuração e manutenção em SGBD (Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados) Oracle 19c (ou superior) e Postgres, com a aplicação de mecanismos de alta disponibilidade e de tolerância a falhas para, pelo menos, o SGBD Oracle;
- I. 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 167 (cento e sessenta e cinco) TeraBytes, o que representa 50% da volumetria de repositório de armazenamento de backup da CONTRATANTE;
- J. 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;
- K. Experiência na execução de serviços de gerenciamento e orquestração de servidores virtualizados em ambiente VMware (vSphere/vCenter), com no mínimo 120 (cento e vinte) máquinas virtuais, o que representa 50% do quantitativo de máquinas virtuais no Data Center da CONTRATANTE;
- L. Experiência na execução de serviços de Administração, configuração e sustentação de redes em ambiente corporativo de produção, constituído por switches de núcleo (core) ou arquitetura spine/leaf, em alta disponibilidade, com capacidade mínima de uplinks de 40 Gbps, considerada de forma individual ou agregada;

- M. Experiência na execução de serviços de Administração, configuração e sustentação de solução de entrega de aplicações (ADC), configurado em cluster de alta disponibilidade;
- N. Experiência na execução de serviços de Administração, configuração e sustentação de solução de segurança em alta disponibilidade, contemplando atividades de administração, configuração e sustentação de: filtro de conteúdo Web; Sistema de Prevenção a Intrusão – IPS; acesso remoto seguro por meio de VPN do tipo IPsec e/ou SSL; e firewall do tipo stateful baseado em hardware;
- O. 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);
- P. 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 137 (cento e trinta e sete) TB, o que representa 50% da volumetria total da CONTRATANTE;
- Q. 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;
- R. 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 98%;
- S. Experiência na execução de serviços de Administração, configuração e sustentação de solução de gerenciamento de tráfego e segurança em camada de aplicação (L7), contemplando a definição e aplicação de políticas de balanceamento de carga e de segurança, o monitoramento do tráfego e do desempenho das aplicações, bem como a implementação e operação de mecanismos de proteção, tais como firewall de aplicação web (WAF) e proteção contra ataques de negação de serviço distribuída (DDoS);
- T. Experiência na execução de serviços de Administração, configuração e sustentação de solução de orquestração de APIs (WSO2 ou solução equivalente), contemplando atividades de integração e governança de APIs, incluindo a construção, publicação e gestão de APIs baseadas em REST e/ou SOAP, documentadas em OpenAPI ou padrão equivalente, bem como a implementação de mecanismos de autenticação e autorização, tais como OAuth 2.0 e/ou OIDC/JWT e/ou SAML 2.0, além da gestão de certificados digitais e da configuração de políticas de controle de tráfego, como rate-limit e/ou throttling;
- U. Experiência na execução de serviços de Administração, configuração e sustentação de solução de DevOps, contemplando práticas de containerização por meio de Docker, orquestração de contêineres utilizando Kubernetes/Helm, automação de pipelines de integração e entrega contínua (CI/CD) por meio do GitLab CI, bem como o desenvolvimento e manutenção de scripts de automação em linguagens como Python ou Node.js.

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

**6.2.8.** 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.

**6.2.9.** A licitante deverá disponibilizar as informações complementares necessárias à comprovação da legitimidade e autenticidade dos atestados apresentados, quando solicitadas pela Administração, para fins de diligência.

**6.2.10.** 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:

- A. 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;
- B. 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.** Na hipótese do item **6.2.10.** 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 exclusiva de verificar a veracidade, autenticidade e compatibilidade das informações neles constantes, podendo, para esse fim, ser solicitados, de forma motivada, documentos complementares tais como contratos, ordens de serviço, notas fiscais, termos de aceite e relatórios de execução. Caso seja constatada divergência relevante entre as informações atestadas e os serviços efetivamente realizados, o atestado poderá ser desconsiderado. Verificada a apresentação de informação falsa ou conduta inidônea por parte da licitante, esta será inabilitada e estará sujeita às penalidades previstas na legislação vigente.

### **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:

- A. Identificar o salário estimado para cada perfil previsto na tabela, com base na qualificação e experiência exigidas para cada equipe especializada;
- B. 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;
- C. Demonstrar que considerou todos os encargos sociais e trabalhistas aplicáveis à prestação dos serviços;
- D. 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.** A Administração poderá realizar diligências para aferir a exequibilidade das propostas apresentadas, nos termos do art. 59, inciso IV e § 2º, da Lei nº 14.133/2021.

**6.3.5.11.** Caso haja indícios de inexecuibilidade da proposta, será assegurado ao licitante o direito de demonstrar, de forma clara e objetiva, a viabilidade econômica do preço ofertado, mediante apresentação de documentos que comprovem a exequibilidade da proposta.

**6.3.5.12.** Caso, após a realização de diligência, não seja comprovada a exequibilidade da proposta e verificada a insuficiência dos preços ofertados para a adequada execução do objeto, a proposta será desclassificada, nos termos do art. 59 da Lei nº 14.133/2021.

**6.3.5.13.** As informações elencadas na Planilha de Formação de Custos serão avaliadas 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.** A realização de vistoria técnica é facultativa, podendo o licitante optar por realizá-la ou substituí-la por declaração formal de que possui pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à execução do objeto, nos termos do art. 63, §3º, da Lei nº 14.133/2021.

**6.8.1.** Caso o licitante opte por não realizar a vistoria técnica, deverá apresentar a Declaração de Pleno Conhecimento das Condições de Execução, conforme modelo constante do ANEXO XII do Edital, devidamente preenchida e assinada,

a ser apresentada na fase de habilitação, quando exigida.

**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](mailto: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 contratual, nas modalidades previstas em lei, deverá ser prestada previamente ou no ato da assinatura do contrato, como condição para sua celebração, nos termos do art. 96 da Lei nº 14.133/2021.

**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.

### **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.** Solução de Telefonia e Atendimento - A CONTRATADA deve prover e gerir solução integral de telefonia, cujos recursos de automação, triagem e distribuição de chamadas devem possuir capacidade operacional e funcionalidades dimensionadas para garantir o cumprimento integral dos Níveis Mínimos de Serviço, em especial o INS12 (Índice de Ligações Atendidas) e o INS13 (Índice de Ligações Atendidas em até 30 segundos), devendo ainda garantir a auditabilidade completa das interações por parte da CONTRATANTE;

**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.
- 6.16.12.** 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:

<b>Tabela 02: Condição de escalção de chamados</b>		
<b>Nível de Suporte</b>	<b>Grupo de Atendimento</b>	<b>Condição para Escalação de chamados</b>
<b>1º Nível</b>	Suporte Remoto e Local	Primeiro atendimento ao usuário ou retorno de atendimentos que não puderam ser resolvidos com um único contato.

<b>2º Nível</b>	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.
<b>3º Nível</b>	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 2º 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.** 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.

**6.20.4.** 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.

**6.20.5.** 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.

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

**6.20.7.** 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.

**6.20.8.** 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:**

- A. Colaborar com os Gerentes Técnicos, oferecendo apoio operacional e liderança às equipes especializadas;
- B. Auxiliar na distribuição de tarefas e no planejamento das atividades, conforme as orientações do Supervisor;
- C. Garantir a execução eficaz das tarefas operacionais e dos projetos sob sua responsabilidade;
- D. Monitorar o progresso das atividades e relatar ao Gerente Técnico qualquer desvio, risco ou impedimento que possa comprometer a execução dos serviços;
- E. Prestar apoio ao suporte técnico e orientação às equipes especializadas, contribuindo para o desenvolvimento das competências da equipe;
- F. Participar ativamente das reuniões e discussões técnicas, oferecendo insights e soluções para problemas;
- G. Assegurar o cumprimento de procedimentos e padrões estabelecidos, garantindo qualidade e eficiência nas operações;
- H. 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:

- A. Acompanhar a execução de todas as Ordens de Serviço (OS), garantindo o cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço;
- B. Juntamente com o Gerente Técnico, responder perante a CONTRATANTE pela execução técnica das requisições, incidentes e problemas;
- C. Assegurar, em conjunto com o Gerente Técnico, que as determinações da CONTRATANTE sejam comunicadas a todos os colaboradores envolvidos na execução dos serviços;
- D. Registrar as atas das reuniões, disponibilizando-as à CONTRATANTE sempre que solicitado;
- E. Zelar pelo cumprimento dos requisitos contratuais, adotando as melhores práticas;
- F. Participar, quando convocado, de reuniões de alinhamento de expectativas contratuais ou planejamento de atividades;
- G. Elaborar, quando solicitado, minutas de Ordens de Serviço (OS), para discussão e aprovação pelos responsáveis;
- H. Responsabilizar-se, juntamente com o Gerente Técnico, pelo planejamento, acompanhamento e cumprimento de todas as tarefas nos prazos e qualidade exigidos;
- I. Informar à CONTRATANTE sobre quaisquer problemas que possam impedir o cumprimento adequado das Ordens de Serviço;
- J. Obter as assinaturas de autorização e ateste das OS antes de sua execução ou após sua conclusão, conforme o caso;
- K. Atuar como representante da CONTRATADA na resolução de dúvidas, conflitos ou desvios administrativos relacionados à prestação do serviço;
- L. Participar, quando solicitado, de reuniões com a CONTRATANTE para acompanhar as atividades em execução ou outras demandas relevantes para o bom andamento do contrato;
- M. Levar para as reuniões periódicas as pendências relacionadas à gestão das demandas;
- N. Gerir os aspectos administrativos e legais do contrato pela CONTRATADA.

**6.22.6.** O Preposto deverá ter experiência comprovada, por meio de carteira de trabalho ou declaração emitida pela CONTRATADA, no acompanhamento de contrato firmado preferencialmente com a Administração Pública.

**6.22.7.** A CONTRATADA deverá comprovar experiência para o Preposto que acompanhará a prestação dos serviços, na execução de atividades compatíveis com as especificadas anteriormente.

**6.22.8.** Comprovar, ainda, por meio de atestado ou declaração emitida por pessoa jurídica de direito público ou privado, já ter atuado na gestão administrativa, coordenação ou preposição de contratos de prestação de serviços;

**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:**

- A. Gerir e liderar a equipe técnica responsável pela infraestrutura de TIC e pelos bancos de dados, garantindo a eficácia e produtividade da operação;
- B. Planejar e distribuir as tarefas entre os membros da equipe, conforme as prioridades e os requisitos dos projetos e das operações diárias;
- C. Monitorar o progresso das tarefas e projetos, assegurando o cumprimento dos prazos e metas estabelecidos;
- D. Identificar oportunidades de melhoria na infraestrutura e nos bancos de dados, liderando a implementação de soluções inovadoras para aumentar a eficiência e a segurança;
- E. Garantir a disponibilidade contínua e o desempenho otimizado dos sistemas de infraestrutura e bancos de dados, por meio de medidas preventivas e monitoramento proativo;
- F. Colaborar com outras equipes técnicas, como desenvolvimento de software, redes e segurança da informação, para assegurar a integração e o funcionamento harmonioso dos sistemas;
- G. 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;
- H. 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:**

- A. 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;
- B. 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;
- C. 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;
- D. 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;
- E. 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;
- F. 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;
- G. 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;
- H. 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;

- I. 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;
- J. Promover uma cultura de qualidade e melhoria contínua, incentivando a colaboração, inovação e o compartilhamento de melhores práticas para aprimorar os serviços de TIC;
- K. Monitorar continuamente os processos de gerenciamento de serviços de TIC, identificando áreas de melhoria e implementando ações corretivas para otimização;
- L. 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:

- A. 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;
- B. 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;
- C. 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;
- D. 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;
- E. 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;
- F. 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;
- G. 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;
- H. 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;
- I. 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;
- J. 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;
- K. 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;
- L. As equipes deverão prestar atendimento presencial aos usuários de TIC da CONTRATANTE, conforme necessário;
- M. Todas as atividades deverão ser realizadas de acordo com as políticas e normativas da CONTRATANTE;

- N. 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;
- O. 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;
- P. 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;
- Q. 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;
- R. 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;
- S. 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;
- T. 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.** Implementação 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 à 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 normatizados 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:

- A. Evitar a produção de documentos com logotipo da CONTRATADA;
- B. Evitar incluir logotipos ou referências à CONTRATADA em sistemas;
- C. Proibir qualquer tipo de propaganda sem autorização prévia da CONTRATANTE;
- D. 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 corridos** 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:

- A. Implantação da Central de Serviços (centro de chamados);
- B. Adaptação e configuração da Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM);
- C. Adaptação à Ferramenta de Acesso Remoto;
- D. Revisão e ajuste dos processos já implantados na Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM);
- E. Implementação de meios para viabilizar os acessos remotos aos colaboradores, respeitando as normas de segurança da CONTRATANTE e as melhores práticas de mercado;
- F. Monitoramento da infraestrutura de TIC na estrutura de NOC (Centro de Operações de Rede) da CONTRATADA, garantindo a disponibilidade dos serviços, incluindo conectividade;
- G. 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, limitando-se o prazo máximo de 12 meses, para que se atinja 100% da referida 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.** 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:

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

**6.28.14.2.** Metodologia de trabalho adotada;

**6.28.14.3.** Modelos de gestão e operação empregados;

**6.28.14.4.** Documentos e artefatos gerados;

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

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

**6.28.16.** 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.

**6.28.17.** 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.** 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.

**6.29.8.** 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.

**6.29.9.** 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.

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

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

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

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

**6.29.13.1.** 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.

**6.29.13.2.** 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.

**6.29.13.3.** 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.

**6.29.13.4.** 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.

**6.29.13.5.** 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.

**6.29.14.** 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.

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

**6.29.16.** 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.

**6.29.17.** 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 XIV - 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 utilizada 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.

### **6.33. Requisitos de equipe técnica**

**6.33.1.** 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.

**6.33.2.** 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.

**6.33.3.** 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”.

**6.33.4.** 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.

**6.33.5.** 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.

**6.33.6.** 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).

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

#### **6.34. Requisitos de formação de equipe técnica**

**6.34.1.** 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”.

**6.34.2.** 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”.

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

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

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

**6.34.6.** 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.

**6.34.7.** 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.

**6.34.8.** 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.

**6.34.9.** 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.

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

**6.34.11.** 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.

**6.34.12.** 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.

**6.34.13.** 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 XIV - Termo de Ciência Individual de Sigilo e Segurança da Informação” deste TR.

#### **6.35. Requisitos da Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC**

**6.35.1.** Definição da Solução e Estratégia de Ferramenta

**6.35.1.1.** A estratégia de gerenciamento de serviços de TIC (ITSM) da CONTRATANTE fundamenta-se na utilização da solução de software open source GLPI (versão 10.0.5), atualmente em uso.

**6.35.1.2.** A CONTRATADA assumirá a responsabilidade integral pela administração, sustentação, atualização de versões (upgrade), aplicação de patches de segurança e parametrização da ferramenta GLPI,.

**6.35.1.3.** Considerando a ferramenta atual, a CONTRATADA não terá custos com licenciamento de software base. Contudo, quaisquer custos relacionados a plugins de terceiros, conectores ou esforços de desenvolvimento necessários para atender aos requisitos de integração e customização deste Termo de Referência são de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA,

**6.35.2.** Requisitos Funcionais e Aderência ao ITIL 4

**6.35.2.1.** A ferramenta deve ser parametrizada pela CONTRATADA para suportar os processos e práticas preconizados pelo ITIL 4, devendo todos os fluxos de trabalho ser mapeados e documentados em notação BPMN.

**6.35.3.** Requisitos de Integração e Omnicanalidade

**6.35.3.1.** A CONTRATADA deverá garantir a integração da ferramenta ITSM com as plataformas de comunicação e monitoramento da CONTRATANTE. Caso as funcionalidades descritas abaixo não sejam nativas do GLPI, a CONTRATADA deverá desenvolver, customizar ou prover os plugins/conectores necessários para o pleno atendimento, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

**6.35.3.2.** A solução deve prover integração com a plataforma Microsoft Teams, permitindo:

- A. Abertura de Chamados: Possibilidade de abertura de incidentes e requisições a partir de mensagens de chat ou formulários embarcados na interface do Teams;
- B. Notificações Automáticas: Envio de alertas de atualização de status, solicitação de aprovação e encerramento de chamados diretamente ao usuário e aos grupos técnicos no Teams.

**6.35.3.3.** A solução deve integrar-se ao WhatsApp (via Business API ou solução equivalente), permitindo:

- A. Abertura e Acompanhamento: Usuários devem conseguir abrir tickets e consultar o status de suas demandas via troca de mensagens;
- B. Notificações Ativas: Envio automático de mensagens sobre o andamento, pendências de aprovação e conclusão do serviço;
- C. Auditabilidade: Registro integral das conversas realizadas via WhatsApp dentro do histórico do chamado na ferramenta ITSM, garantindo a rastreabilidade para fins de auditoria.

**6.35.3.4.** A ferramenta deve estar integrada às soluções de monitoramento (Zabbix, Grafana ou outra solução do mesmo segmento adotada pela CONTRATANTE) para a abertura automática de incidentes baseada em eventos críticos (triggers), reportando falhas de infraestrutura diretamente à equipe responsável.

**6.35.3.5.** A solução de ITSM deve atuar como um centralizador de informações, possuindo capacidade de interoperabilidade com os demais sistemas de gestão utilizados pela CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá garantir a integração técnica e funcional do GLPI com os sistemas abaixo listados e outros que venham a ser definidos pela área técnica:

- A. Sistema Eletrônico de Informações (SEI): Integração para vinculação de chamados a processos administrativos, permitindo, por exemplo, que a abertura de um processo no SEI gere um ticket correspondente no ITSM ou que o encerramento de um chamado atualize o andamento do processo no SEI;
- B. Redmine (ou ferramenta de Gestão de Projetos equivalente): Integração bidirecional para sincronismo de demandas que evoluam para projetos ou tarefas de desenvolvimento, garantindo que o registro de horas e o andamento das atividades sejam refletidos em ambas as plataformas;
- C. Outros Softwares Corporativos: A ferramenta deve estar apta a integrar-se, via Web Services (REST/SOAP) ou APIs, com outros sistemas legados ou futuros (ERP, RH, Controle de Patrimônio) para enriquecimento de dados e automação de fluxos.

**6.35.3.6.** Caso não existam plugins nativos ou conectores prontos para as integrações solicitadas, caberá à CONTRATADA o desenvolvimento, a configuração e a manutenção das interfaces de integração (APIs, webhooks ou middleware), sem custos adicionais de licenciamento ou contratação extra para a CONTRATANTE.

#### **6.35.4. Requisitos de Relatórios, Indicadores e Dashboards:**

**6.35.4.1.** Caso os relatórios e indicadores exigidos não estejam disponíveis nativamente no GLPI, a CONTRATADA deverá desenvolvê-los (via plugins ou ferramenta de BI integrada) para atender à demanda.

**6.35.4.2.** Relatórios Gerenciais e Operacionais: Geração de relatórios para análise de volumetria, cumprimento de Níveis Mínimos de Serviço (NMS), desempenho por analista e identificação de incidentes recorrentes.

**6.35.4.3.** Dashboards Configuráveis: Painéis de controle visualizáveis em tempo real, configuráveis por perfil de usuário.

**6.35.4.4.** Exportação de Dados: Capacidade de exportação de dados em formatos abertos (CSV, XML, JSON) e PDF para auditoria externa.

#### **6.35.5. Requisitos de Usabilidade e Acessibilidade**

**6.35.5.1.** Interface Web Responsiva: Acesso via navegador compatível com dispositivos móveis e desktops.

#### **6.35.6. Evolução Tecnológica, Migração e Continuidade**

**6.35.6.1.** Esta seção regula a responsabilidade da CONTRATADA sobre a evolução do ambiente e eventuais trocas de tecnologia durante a vigência contratual.

**6.35.6.1.1.** A CONTRATADA deverá manter, atualizar, customizar e propor melhorias contínuas para a ferramenta de ITSM em uso, visando sempre a eficiência operacional e a experiência do usuário.

**6.35.6.1.2.** Substituição da Ferramenta: Caso a atual ferramenta de ITSM da CONTRATANTE venha, no decorrer da execução do contrato, a ser substituída por outra solução, fica a CONTRATADA responsável pelo planejamento da migração, e das customizações e parametrizações necessárias para atender aos requisitos presentes neste Termo de Referência, permanecendo a CONTRATADA responsável por manter, atualizar, customizar e propor melhorias sobre a nova ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC (ITSM) que vier a ser implantada.

**6.35.6.1.3.** Em caso de substituição ou término do contrato, a CONTRATADA obriga-se a repassar integralmente a base de dados, fluxos desenhados e documentação à CONTRATANTE ou à nova empresa sucessora, garantindo a integridade dos dados históricos.

#### **6.35.7. Integração com Sistema de Telefonia**

**6.35.7.1.** A ferramenta ITSM deve integrar-se à solução de telefonia (PABX IP, VoIP ou Central de Atendimento) utilizada pela CONTRATANTE, visando agilizar o atendimento e garantir o registro fidedigno dos contatos telefônicos. Nota: Caso o GLPI não possua conector nativo compatível com a central telefônica da CONTRATANTE, caberá à CONTRATADA o desenvolvimento e a implantação do middleware ou script de integração necessário, sem custos adicionais de licenciamento de software de terceiros para a CONTRATANTE.

### **6.36. Requisitos da Ferramenta de Monitoramento do Ambiente de TI**

**6.37.** A Contratante possui, atualmente, as ferramentas de monitoramento Zabbix e Grafana implantadas para o monitoramento dos serviços e ativos de TIC.

**6.38.** O uso de ferramentas de automação, operação e monitoramento de infraestrutura de TIC deverá 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.

**6.39.** A CONTRATADA deverá realizar o monitoramento dos ativos, tarefa de responsabilidade da Equipe 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;

**6.39.1.** Os eventuais custos de licenciamento de outra ferramenta de monitoramento, proposta pela CONTRATADA, ficarão ao encargo exclusivo da CONTRATADA.

**6.40.** 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.

**6.41.** Os indicadores de desempenho relativos ao monitoramento, deverão ser calculados e extraídos diretamente da(s) ferramenta(s).

**6.42.** Os elementos monitorados que compõem cada indicador serão determinados pela CONTRATANTE.

**6.43.** A ferramenta deverá permitir a construção de indicadores baseados em uma composição de diferentes ativos ou serviços monitorados.

**6.44.** 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.

**6.45.** 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.

**6.46.** 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.

**6.47.** Ficará a critério da CONTRATANTE a aceitação ou não da(s) ferramenta(s) ofertadas pela CONTRATADA, caso esta(s) seja (sejam) ofertada(s).

**6.48.** 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.

**6.49.** Nesse caso, a CONTRATADA deverá manter, atualizar, customizar e propor melhorias contínuas 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.

**6.50.** 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 reflete diretamente no grau de responsividade da área de TIC da organização.

**6.51.** 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.

**6.52.** 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:

- A. Funcionalidades de low code para a construção de scripts de automação;
- B. Integração com aplicativos corporativos; e
- C. Orquestração e administração, incluindo configuração, monitoramento e segurança.

## **Tópico 6 - REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO - REEMBOLSO**

---

**6.53.** 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:

<b>Tabela 03: Modalidade e Valores das Diárias Nacionais</b>
------------------------------------------------------------------

<b>DIÁRIA</b>	DESTINO E VALOR LIMITE DA DIÁRIA (EM R\$)
	PERNOITE ESTADO DE GOIÁS OU MICRORREGIÃO ENTORNO DE BRASÍLIA
<b>INTEGRAL</b>	R\$ 230,00

**6.54.** 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:

**6.55.** Abadia de Goiás, Aparecida de Goiânia, Aragoiânia, Bela Vista de Goiás, Bonfinópolis, Brazabrantes, Caldazinha, Caturai, Goianópolis, 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.

**6.56.** 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).

**6.57.** A quantidade de diárias estipuladas para 30 (trinta) meses é apenas uma estimativa.

**6.58.** Os valores a serem disponibilizados pela CONTRATADA a título de reembolso a cada profissional em deslocamento terão como limites o estabelecido no Item 03 deste Termo de Referência, mediante prestação de contas.

**6.59.** 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, trajas, 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.

## **Tópico 8 - MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO**

### **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:

**Tabela 04: Local de Prestação dos Serviços e Tipos de Atendimento**

<b>Descrição</b>	<b>Equipe Especializada</b>	<b>Local de Prestação do Serviço</b>	<b>Tipo de Atendimento</b>
Nível I – Central de Serviços	01	Contratante /Presencial	Remoto e/ou Presencial
Nível I - NOC	04	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	05 a 12	Contratante /Presencial	Remoto e/ou Presencial

**Tabela 05: Perfil da Equipe e Tipos de Atendimento**

<b>PERFIL DA EQUIPE</b>	<b>FORMA/LOCAL DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO</b>
Supervisor de Central de Atendimento	<b>PRESENCIAL:</b> DETRAN/GO Avenida Eng. Atílio Corrêa Lima, ° 1875, Cidade Jardim - Goiânia/GO, CEP: 74425-030

Operador de Monitoramento	<b>PRESENCIAL:</b> DETRAN/GO Avenida Eng. Atílio Corrêa Lima, ° 1875, Cidade Jardim - Goiânia/GO, CEP: 74425-030
Operador de Teleatendimento	<b>PRESENCIAL:</b> DETRAN/GO Avenida Eng. Atílio Corrêa Lima, ° 1875, Cidade Jardim - Goiânia/GO, CEP: 74425-030
Técnico de Suporte de Infraestrutura de TIC (Pleno)	<b>PRESENCIAL:</b> DETRAN/GO Avenida Eng. Atílio Corrêa Lima, ° 1875, Cidade Jardim - Goiânia/GO, CEP: 74425-030
Técnico de Suporte de Infraestrutura de TIC (Sênior)	<b>PRESENCIAL:</b> DETRAN/GO Avenida Eng. Atílio Corrêa Lima, ° 1875, Cidade Jardim - Goiânia/GO, CEP: 74425-030
Técnico de Suporte de Central de Serviços de TIC (Sênior)	<b>PRESENCIAL:</b> DETRAN/GO Avenida Eng. Atílio Corrêa Lima, ° 1875, Cidade Jardim - Goiânia/GO, CEP: 74425-030
Técnico Eletricista	<b>PRESENCIAL:</b> DETRAN/GO Avenida Eng. Atílio Corrêa Lima, ° 1875, Cidade Jardim - Goiânia/GO, CEP: 74425-030
Gerente de Infraestrutura / Serviços de TIC	<b>PRESENCIAL:</b> DETRAN/GO Avenida Eng. Atílio Corrêa Lima, ° 1875, Cidade Jardim - Goiânia/GO, CEP: 74425-030
Gerente de Projetos – Central de Serviços/ Serviços de TIC	<b>PRESENCIAL OU HÍBRIDO,</b> modalidade a ser estipulada a critério da CONTRATANTE.
Administrador de Sistemas Computacionais (Sênior) - Especialidade ITSM	<b>PRESENCIAL OU HÍBRIDO,</b> modalidade a ser estipulada a critério da CONTRATANTE.
Analista de Sistemas da Informação (Sênior) - Especialidade ITIL	<b>PRESENCIAL OU HÍBRIDO,</b> modalidade a ser estipulada a critério da CONTRATANTE.

Administrador de Sistemas Computacionais (Sênior) - Especialidade Windows	<b>HÍBRIDO OU REMOTO</b> , modalidade a ser estipulada a critério da CONTRATANTE.
Administrador de Sistemas Computacionais (Pleno) - Especialidade Linux	<b>PRESENCIAL:</b> DETRAN/GO Avenida Eng. Atílio Corrêa Lima, ° 1875, Cidade Jardim - Goiânia/GO, CEP: 74425-030
Administrador de Sistemas Computacionais (Sênior) - Especialidade Linux	<b>HÍBRIDO OU REMOTO</b> , modalidade a ser estipulada a critério da CONTRATANTE.
Administrador de Sistemas de Segurança da Informação (Pleno)	<b>PRESENCIAL:</b> DETRAN/GO Avenida Eng. Atílio Corrêa Lima, ° 1875, Cidade Jardim - Goiânia/GO, CEP: 74425-030
Administrador de Sistemas de Segurança da Informação (Sênior)	<b>HÍBRIDO OU REMOTO</b> , modalidade a ser estipulada a critério da CONTRATANTE.
Administrador de Infraestrutura de Rede (Pleno)	<b>PRESENCIAL:</b> DETRAN/GO Avenida Eng. Atílio Corrêa Lima, ° 1875, Cidade Jardim - Goiânia/GO, CEP: 74425-030
Administrador de Infraestrutura de Rede (Sênior)	<b>HÍBRIDO OU REMOTO</b> , modalidade a ser estipulada a critério da CONTRATANTE.
Administrador de Banco de Dados (Senior)	<b>HÍBRIDO OU REMOTO</b> , modalidade a ser estipulada a critério da CONTRATANTE.
Administrador de Dados (Pleno)	<b>PRESENCIAL:</b> 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, em razão da necessidade de atendimento fora do expediente do órgão ou em dias não úteis, todos os custos de operacionalização serão de responsabilidade da CONTRATADA, bem como o fornecimento aos seus colaboradores dos equipamentos necessários, incluindo computadores ou notebooks de alta performance, devidamente dimensionados para suportar as atividades técnicas previstas neste Termo de Referência, além de aplicativos, licenciamentos e conectividade. Deverão ainda ser observados os padrões, metodologias, tecnologias e critérios de segurança 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 realizada 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 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 (sobrevisto 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.** 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 obrigatoriedade 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**.

**8.3.4.** 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 equipes 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:

<b>Tabela 06: Critérios para Definição do Impacto das Requisições e Incidentes</b>		
<b>ID</b>	<b>Impacto</b>	<b>Fatos Determinantes</b>
01	Extensivo/Difundido	<b>Todos os usuários do serviço impactados</b>  1. Incidentes que causem impacto negativo generalizado, e que prejudiquem a imagem institucional da <b>CONTRATANTE</b> ;

		<p>2. Qualquer incidente relativo à indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado de sistemas, serviços, recursos críticos ou sensíveis;</p> <p>3. Qualquer incidente cujo não atendimento comprometa os serviços de TIC prestados ao usuário externo;</p> <p>4. Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário VIP.</p>
02	Significativo/Grande	<p><b>Vários órgãos/áreas impactadas.</b></p> <p>1. Incidentes que impeçam ou inviabilizem os trabalhos de uma área ou unidade da CONTRATANTE; Indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado em serviços ou recursos essenciais.</p>
03	Moderado/Limitado	<p><b>Uma área inteira impactada</b></p> <p>1. 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);</p> <p>2. 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.</p>
04	Menor/Localizado	<p><b>A falha afeta o trabalho diário de um ou mais usuários</b></p> <p>1. O equipamento ou serviço de uso coletivo encontra-se operando de modo normal, mas algumas funções secundárias apresentam falhas ou lentidão;</p> <p>2. <b>Trata-se de requisição de serviço cujo não atendimento imediato não impeça o trabalho principal do usuário.</b></p>

**8.6.3** Na tabela abaixo seguem os critérios para definição da urgência das requisições e incidentes:

**Tabela 07: Critérios para Definição da Urgência das Requisições e Incidentes**

<b>Urgência</b>	<b>Fatos Determinantes</b>
<b>Crítica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Fora de operação.</b> Classificação para indicar situações urgentes, em que há indisponibilidade total de aplicação/serviço/componente de sustentação, que demandam atuação imediata da contratada.</li> <li>• Lentidão excessiva em uma aplicação/serviço/componente que impossibilite os usuários de exercerem suas atividades.</li> </ul>
<b>Alta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Serviços ou soluções com operação e/ou funcionalidades severamente prejudicadas</b></li> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> </ul>
<b>Média</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Serviços ou soluções com problemas de operação ou perda de funcionalidades não críticas</b></li> <li>• 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.</li> </ul>
<b>Baixa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Situações de baixo impacto e/ou registro de atividades de caráter geral</b></li> <li>• 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.</li> <li>• Erro pontual em uma funcionalidade ou componente básico e não crítico que não impacta a entrega do serviço ao usuário.</li> <li>• Utiliza-se também para registro de atividades de caráter geral, tais como atividades de instalação, configuração, esclarecimento de dúvidas etc.</li> <li>• Erro em um componente com redundância que não impacta entrega do serviço ao usuário</li> </ul>

**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).

**8.6.5.** 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.

**8.6.6.** 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.

**8.6.7.** 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.

**8.6.8.** Segue abaixo a tabela de Matriz de Definição da Prioridade no Atendimento, em função do impacto e da urgência:

**Tabela 08: Matriz de Definição de Prioridade**

<b>Impacto/Urgência</b>	<b>Crítica</b>	<b>Alta</b>	<b>Média</b>	<b>Baixa</b>
Extensivo/Difundido	1	1	2	3

Significativo/Grande	1	1	2	3
Moderado/Limitado	2	2	3	4
Menor/Localizado	3	3	4	4

**8.6.9. 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.

<b>Tabela 09: Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento</b>			
	<b>Incidentes</b>	<b>Requisições</b>	<b>Requisições Planejadas</b>

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
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:

- A. **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.
- B. **Chamado Capturado:** Estado em que qualquer técnico assume a responsabilidade pelo tratamento do chamado.

- C. **Chamado Em Atendimento:** Estado em que o chamado está sendo tratado pela equipe técnica após ter sido capturado.
- D. **Chamado Suspenso:** Estado em que o atendimento foi interrompido, por motivo justificado, e aguarda retomar o atendimento.
- E. **Chamado Cancelado:** Estado em que, por decisão do solicitante ou da equipe técnica da CONTRATANTE, o chamado é encerrado sem continuidade.
- F. **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.
- G. **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.
- H. **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):

<b>Tabela 10: Índice de Satisfação do Usuário</b>		
<b>INS01</b>	<b>INS01 - ÍNDICE SATISFAÇÃO DO USUÁRIOS (ISU)</b>	
	<b>TÓPICO</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
	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 SATISFEITO 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	Ferramenta de ITSM ou outra ferramenta.
	Periodicidade	Mensal.
	Mecanismo de Cálculo(métrica)= (%)	$INS01 (\%) = (TCBA / TCA) \times 100$ <p>Em que:</p> <p>TCBA - Total de chamados bem avaliados (com nota 5 ou 4); e</p> <p>TCA - Total de chamados avaliados Escala: 5 - Muito satisfeito, 4- Satisfeito, 3 – Regular, 2 – Insatisfeito, 1 - Muito insatisfeito</p>
	Início de Vigência	A partir da emissão da OS do mês de referência.
	Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Conforme tabela 25 deste Termo de Referência.

**Tabela 11: Índice de Tempo de Início de Tratamento de Incidentes e Requisições no Prazo**

INS02 - ÍNDICE DE TEMPO DE INÍCIO DE TRATAMENTO DE CHAMADO (ITC)	
TÓPICO	DESCRIÇÃO
Finalidade	Apurar a percentagem de chamados que o atendimento é iniciado conforme tempos de início de atendimento definidos.
Descrição	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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 08 deste Termo de Referência.</p>
Meta a cumprir	INS02 >= 95% (noventa e cinco por cento) para cada nível de prioridade.
Instrumento de medição	Ferramenta de ITSM.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo (métrica) = (%)	$INS02 (\%) = ( CTnIPPi / TCPx ) \times 100$ <p>Em que:</p> <p>i -Níveris de prioridade de 1 a 4;</p> <p>TCPi – Total de chamados registrados com prioridade x;</p> <p>CTnIPPi – Total de chamados com tratamento não iniciado dentro do prazo com prioridade x.</p>
Início de Vigência	A partir da emissão da OS do mês de referência.
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Conforme tabela 25 deste Termo de Referência.

**Tabela 12: Índice de Tempo Máximo para Solução de Incidentes**

<b>INS03 - ÍNDICE DE TEMPO MÁXIMO PARA SOLUÇÃO DE INCIDENTES NO PRAZO (ITMSI)</b>	
<b>TÓPICO</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
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 dentro 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 tabela 08 deste Termo de Referência.
Meta a cumprir	INS03 >= 95% (noventa e cinco por cento) para cada nível de prioridade.
Instrumento de medição	Ferramenta de ITSM.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo (métrica) = (%)	$INS03 (\%) = ( CFP / TC ) \times 100$ <p>Em que:</p> <p><i>TC</i> – Total de chamados registrados</p> <p><i>CFP</i> – Total de chamados cujo Tempo Máximo de Solução de Incidente (TMSI) é igual ou inferior aos tempos indicados na tabela Tabela 09.</p>
Início de Vigência	A partir da emissão da OS do mês de referência.
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Conforme tabela 25 deste Termo de Referência.

**Tabela 13: Índice de Tempo Máximo para Solução de Requisições**

<b>INS04 - ÍNDICE DE TEMPO MÁXIMO PARA SOLUÇÃO DE REQUISIÇÕES NO PRAZO (ITMSR)</b>	
<b>TÓPICO</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
Finalidade	Apurar a eficácia na resolução de requisições resolvidos dentro do prazo estabelecido (tempo máximo de atendimento aceitável).
Descrição	<p>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 dentro de prazos acordados.</p> <p>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.</p> <p>O TMSR será contabilizado em minutos e horas líquidas de acordo com o horário de prestação do serviço definido</p> <p>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.</p> <p>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 08 deste Termo de Referência.</p>
Meta a cumprir	INS04 >= 95% (noventa e cinco por cento) para cada nível de prioridade.
Instrumento de medição	Ferramenta de ITSM.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo (métrica) (%)	$INS04 (\%) = ( RFP / TC ) \times 100$ <p>Em que:</p> <p><i>TC</i> – Total de requisições registradas;</p> <p><i>RFP</i> – Total de requisições cujo Tempo Máximo de Solução da Requisição (TMSR) é igual ou inferior aos tempos indicados na tabela Tabela 09.</p>
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 14: Índice de Reabertura de Chamados**

<b>INS05 - ÍNDICE DE REABERTURA DE CHAMADOS (IRC)</b>	
<b>TÓPICO</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
Finalidade	Apurar o percentual de demandas que são reabertas em até 4 dias úteis após a sua conclusão.
Descrição	<p>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.</p> <p>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.</p>
Meta a cumprir	INS05 <= 08% (oito por cento).
Instrumento de medição	Ferramenta de ITSM.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo (métrica) = (%)	$INS05 (\%) = \left( \frac{ERC}{TC} \right) \times 100$ <p>Em que:  <i>TC</i> – Total de chamados concluídos no mês de referência;  <i>ERC</i> – Total de eventos de reabertura em até 4 dias úteis após a conclusão, ocorridos no conjunto de chamados concluídos no mês de referência.</p>
Início de Vigência	A partir da emissão da OS do mês de referência.
Faixas de ajuste no pagamento e	Conforme tabela 25 deste Termo de Referência.

Tabela 15: Índice de Vinculação com a Base de Conhecimento

INS06 - ÍNDICE DE VINCULAÇÃO COM A BASE DE CONHECIMENTO (IVBC)													
TÓPICO	DESCRIÇÃO												
Finalidade	Aferir a cobertura dos padrões de atendimento registrados na Base de Conhecimento.												
Descrição	<p>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.</p> <p>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.</p>												
Meta a cumprir	<p>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:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Trimestre a partir do início da execução</th> <th>Meta INS06</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1º</td> <td>60%</td> </tr> <tr> <td>2º</td> <td>70%</td> </tr> <tr> <td>3º</td> <td>80%</td> </tr> <tr> <td>4º</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td>5º</td> <td>95%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Ressalta-se que ocorrendo a renovação ou prorrogação contratual manter-se-á a progressão da meta para o indicador IVBC.</p>	Trimestre a partir do início da execução	Meta INS06	1º	60%	2º	70%	3º	80%	4º	90%	5º	95%
Trimestre a partir do início da execução	Meta INS06												
1º	60%												
2º	70%												
3º	80%												
4º	90%												
5º	95%												
Instrumento de medição	Ferramenta de ITSM.												
Periodicidade	Mensal.												

Mecanismo de Cálculo (métrica) = (%)	$INS06 (\%) = \frac{CVBC}{TC} \times 100$ <p>Em que:  <i>TC</i> – Total de chamados concluídos no mês de referência; <i>CVBC</i> – Chamados vinculados à base de conhecimento.</p>
Início de Vigência	A partir da emissão da OS do mês de referência.
Faixas de ajuste no pagamento e sanções	Conforme tabela 25 deste Termo de Referência.

**Tabela 16: Índice de Vinculação com a Base de Dados de Gerenciamento de Configuração – CMDB**

<b>INS07 - ÍNDICE DE VINCULAÇÃO NA BASE DE DADOS DE GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO - CMDB (IVBGC)</b>	
<b>TÓPICO</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
Finalidade	Aferir a cobertura dos padrões de atendimento registrados com a efetiva vinculação ao ativo de TI à Base de gerenciamento de configuração.
INS07 Descrição	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
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	Ferramenta de ITSM.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo (métrica) = (%)	$\text{INS07 (\%)} = \frac{\text{CVBGC}}{\text{TC}} \times 100$ <p>Em que:</p> <p><i>TC</i> – Total de chamados concluídos no mês de referência; <i>CVBGC</i> – Chamados vinculados ao CMDB.</p>
Início de Vigência	A partir da emissão da OS do mês de referência.
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Conforme tabela 25 deste Termo de Referência.

**Tabela 17: 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 mensalmente.
Descrição	<p>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.</p> <p>Critérios a serem avaliados para cada projeto ou demanda planejada:</p>

<b>INS08</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>· Entrega dentro do prazo acordado ou replanejado;</li> <li>· Qualidade do trabalho realizado;</li> <li>· Comunicação e colaboração.</li> </ul> <p>Notas a serem dadas para cada projeto ou demanda planejada, numa escala de 1 a 5:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 1 representa uma performance muito insatisfatória;</li> <li>· 2 representa uma performance insatisfatória;</li> <li>· 3 representa uma performance satisfatória;</li> <li>· 4 representa uma performance boa;</li> <li>· 5 representa uma performance excelente.</li> </ul> <p>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 mensalmente.</p>
	Meta a cumprir	INS08 >= 80% (oitenta por cento).
	Instrumento de medição	Processo de acompanhamento do contrato.
	Periodicidade	Mensal.
	Mecanismo de Cálculo (métrica) = (%)	$INS08 (\%) = (TPO / TPP) \times 100$ <p>Em que:</p> <p>TPO – Total de Pontos Obtidos é a soma de todas as notas atribuídas aos projetos e/ou demandas planejadas;</p> <p>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 máxima 5 ( Numero Projetos/demandas X 3 X 5).</p>
	Início de Vigência	A partir da emissão do 1º mês de execução do contrato.
	Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Conforme tabela 25 deste Termo de Referência.

**Tabela 18: Índice de Rotatividade de Pessoal Alocados em Infraestrutura de TIC**

<b>INS09 - ÍNDICE DE ROTATIVIDADE DE PESSOAL ALOCADOS EM INFRAESTRUTURA DE TIC (IRPIT)</b>	
<b>TÓPICO</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
Finalidade	Apurar se ocorre muita rotatividade na equipe da Contratada que atende ao serviço de Operação da Infraestrutura de TIC.
INS09 Descrição	<p>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.</p> <p>Este índice considera somente os profissionais alocados nas equipes especializadas de 05 a 12 da tabela 01 deste TR.</p> <p>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).</p>
Meta a cumprir	INS09 <= 15% (quinze por cento).
Instrumento de medição	Processo de acompanhamento do contrato.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo (métrica) = (%)	$\text{INS09 (\%)} = \left( \frac{\text{TPDIT}}{\text{TPIT}} \right) \times 100$ <p>Em que:</p> <p>TPDIT – Total de profissionais desligados sem justa causa do grupo de serviço "Infraestrutura de TIC" nos últimos 3 meses;</p> <p>TPIT – Total de profissionais alocados no grupo de serviço "Infraestrutura de TIC";</p>
Início de Vigência	A partir da emissão do 3º mês de execução do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Conforme tabela 25 deste Termo de Referência.

**Tabela 19: Índice de Rotatividade de Pessoal Alocados em Central de Serviços**

**INS10 - ÍNDICE DE ROTATIVIDADE DE PESSOAL ALOCADOS EM CENTRAL DE SERVIÇOS (IRPCS)**

	<b>TÓPICO</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
<b>INS10</b>	Finalidade	Apurar se ocorre muita rotatividade na equipe da Contratada que atende à Central de serviços.
	Descrição	<p>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.</p> <p>Este índice considera somente os profissionais alocados na equipe especializada 01, 02 e 03 da tabela 01 deste TR.</p> <p>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).</p>
	Meta a cumprir	INS10 <= 15% (quinze por cento).
	Instrumento de medição	Processo de acompanhamento do contrato.
	Periodicidade	Mensal.
	Mecanismo de Cálculo (métrica) = (%)	$\text{INS10 (\%)} = ( \text{TPDCS} / \text{TPCS} ) \times 100$ <p>Em que:</p> <p>TPDCS – Total de profissionais desligados sem justa causa da equipe especializada 01, 02 e 03 nos últimos 3 meses;</p> <p>TPCS – Total de profissionais alocados na equipe especializada 03.</p>
	Início de Vigência	A partir da emissão do 3º mês de execução do contrato.
	Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Conforme tabela 25 deste Termo de Referência.

**Tabela 20: Índice de Disponibilidade de Profissionais**

<b>INS11 - ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DE PROFISSIONAIS (IDP)</b>	
<b>TÓPICO</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>

<b>INS11</b>	Finalidade	Apurar a proporção de profissionais alocados em relação ao total exigido no contrato.
	Descrição	<p>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.</p> <p>A aferição somente irá considerar os perfis relacionados as equipes especializadas: 1 a 3 (Central de Serviços) e 5 a 12 (Infraestrutura de TIC), considerando o quantitativo mínimo descrito no ANEXO III - Quantitativo mínimo por Perfis Técnico-Profissionais</p>
	Meta a cumprir	INS11 >= 98% (noventa e oito por cento).
	Instrumento de medição	Processo de acompanhamento do contrato.
	Periodicidade	Mensal.
	Mecanismo de Cálculo (métrica) = (%)	$INS11 (\%) = ( 1 - ( \sum Di / N \times D )) \times 100$ <p>Em que:</p> <p>i = cada perfil das equipes especializadas 1-3 e 5-12, discriminados no ANEXO III;</p> <p>Di = Número de dias úteis em que a quantidade mínima exigida de profissionais para cada perfil i não foi atingida; N = Número total mínimo de profissionais conforme ANEXO III;</p> <p>D = Total de dias úteis no período de avaliação.</p>
	Início de Vigência	A partir da emissão da OS do mês de referência.
	Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Conforme tabela 25 deste Termo de Referência.

**Tabela 21: Índice de Ligações Recebidas**

**INS12 - ÍNDICE DE LIGAÇÕES ATENDIDAS (ILA)**

	<b>TÓPICO</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
<b>INS12</b>	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) = (%)	$INS12 (\%) = ( TCTA / TCT ) \times 100$ <p>Em que:</p> <p>TCTA - Total de chamadas telefônicas atendidas na Central de Atendimento;</p> <p>TCT - Total de chamadas telefônicas recebidas pela Central de Atendimento.</p>
	Início de Vigência	A partir da emissão da OS do mês de referência.
	Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Conforme tabela 25 deste Termo de Referência.

**Tabela 22: Índice de Ligações Atendidas em até 30 segundos**

<b>INS13 - ÍNDICE DE LIGAÇÕES ATENDIDAS EM ATÉ 30 SEGUNDOS (ILA30)</b>		
	<b>TÓPICO</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
	Finalidade	Apurar a porcentagem de atendimentos de chamadas telefônicas que acontecem em até 30 segundos na Central de Atendimento

<b>INS13</b>	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.
	Mecanismo de Cálculo (métrica) = (%)	$\text{INS13 (\%)} = ( \text{TCT30} / \text{TCT} ) \times 100$ <p>Em que:</p> <p>TCT30 - Total de chamadas telefônicas atendidas em até 30 segundos na Central de Atendimento; e</p> <p>TCT - Total de chamadas telefônicas atendidas pela Central de Atendimento.</p>
	Início de Vigência	A partir da emissão da OS do mês de referência.
	Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Conforme tabela 25 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 06 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 06 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 a partir das informações disponíveis na Ferramenta de Monitoramento do Ambiente de TIC, de acordo com as tabelas a seguir:

**Tabela 23: Índice de Disponibilidade da Sustentação de Sistemas, Serviços e Recursos Críticos**

<b>IND01 - ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DA SUSTENTAÇÃO DE SISTEMAS, SERVIÇOS E RECURSOS CRITICOS (IDSC)</b>	
<b>TÓPICO</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
Finalidade	Apurar a disponibilidade dos sistemas, serviços e recursos críticos durante o período especificado (dentro do mês).
Descrição	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Para efeito de indisponibilidade serão igualmente contabilizadas as indisponibilidades absolutas e as parciais.</p> <p>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 responsabilidade, se atribuída à CONTRATADA ou a terceiros, ou ainda fruto de manutenção programada.</p> <p>O indicador IDSC deverá desconsiderar as manutenções programadas e as indisponibilidades que tenham sido atribuídas a terceiros.</p> <p>Este índice 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 06 deste Termo de Referência</p>
Meta a cumprir	IND01 >= 99,4%
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) = (%)	$IND01 (\%) = ( (\sum HTP - \sum HIP) / \sum HTP ) \times 100$ <p>Em que:</p> <p>HTP – Horas totais no período;</p> <p>HIP = Horas de indisponibilidade no período.</p> <p>* As horas de indisponibilidade no período (HIP) será o somatório de todos os períodos de indisponibilidades ocorridas no período.</p> <p>Deve-se considerar a média aritmética das disponibilidades dos ativos e serviços catalogados como criticidade "Alta", conforme documento de Níveis de Criticidade do Ambiente Tecnológico e Serviços de TIC, que será produzido entre as partes no início da vigência do contrato, podendo ser atualizado durante o período de vigência.</p> <p>*Não serão considerados para efeitos de cálculo de indisponibilidade aquelas por conta de manutenção programada (HMP) e por conta de eventos de terceiros (HIT).</p>
Início de Vigência	A partir da emissão da OS do mês de referência.
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Conforme tabela 25 deste Termo de Referência.
Observações	<p>*1 Observar a previsão de redução de meta à cumprir durante o Período de Adaptação.</p> <p>*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.</p> <p>*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.</p>

**Tabela 24: Índice de Disponibilidade da Sustentação de Sistemas, Serviços e Recursos Não Críticos**

**IND02 - ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DA SUSTENTAÇÃO DE SISTEMAS, SERVIÇOS E RECURSOS NÃO CRÍTICOS (IDSNC)**

**IND02**

<b>TÓPICO</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
Finalidade	Apurar a disponibilidade dos sistemas, serviços e recursos críticos durante o período especificado (dentro do mês).
Descrição	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Para efeito de indisponibilidade serão igualmente contabilizadas as indisponibilidades absolutas e as parciais.</p> <p>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 responsabilidade, se atribuída à CONTRATADA ou a terceiros, ou ainda fruto de manutenção programada.</p> <p>O indicador IDSC deverá desconsiderar as manutenções programadas e as indisponibilidades que tenham sido atribuídas a terceiros.</p> <p>Este índice 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 06 deste Termo de Referência.</p>
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) = (%)	$IND02 (\%) = \left( \frac{\sum HTP - \sum HIP}{\sum HTP} \right) \times 100$ <p>Em que:</p> <p>HTP – Horas totais no período;</p> <p>HIP = Horas de indisponibilidade no período.</p> <p>* As horas de indisponibilidade no período (HIP) será o somatório de todos os períodos de indisponibilidades ocorridas no período.</p> <p>Deve-se considerar a média aritmética das disponibilidades dos ativos e serviços catalogados como criticidade "Alta", conforme documento de Níveis de Criticidade</p>

	do Ambiente Tecnológico e Serviços de TIC, que será produzido entre as partes no início da vigência do contrato, podendo ser atualizado durante o período de vigência.  *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 25 deste Termo de Referência.
Observações	<p>*1 Observar a previsão de redução de meta à cumprir durante o Período de Adaptação Operacional</p> <p>*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.</p> <p>*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.</p>

#### **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 técnica e os critérios de parametrização para extração desses indicadores serão propostos e implementados pela CONTRATADA, devendo ser validados e homologados pela CONTRATANTE. A CONTRATADA implantará um mecanismo automatizado de cálculo, com base nos dados de monitoramento, garantindo aderência às fórmulas estabelecidas neste Termo de Referência, sob aprovação final 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 'Extensivo/Difundido' ou 'Significativo/Grande', 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:

<b>Tabela 25: Critérios para Ajustes do Pagamento</b>	
<b>INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO</b>	<b>PONTUAÇÃO ACUMULÁVEL</b>
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 cinco) 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
<b>INDICADOR DE DESEMPENHO</b>	<b>PONTUAÇÃO ACUMULÁVEL</b>

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 de serviços e indicadores de desempenho mínimos poderão ser revisados conforme o disposto no item 8.28.2.6.

**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:

<b>Tabela 26: Aplicação de Glosa por Descumprimento dos Termos de Serviço</b>			
<b>Sigla</b>	<b>Termo de Serviço</b>	<b>Referência</b>	<b>Pontuação</b>
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/metras 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
TRS10	Deixar de zelar pela organização, acomodação e correta identificação dos 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 de forma 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
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 equipe 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 Planejada de acordo com o definido na tabela de Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento.	Por ocorrência	5 (cinco) pontos
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:

$$\text{Ajuste}_{\text{Nível de Serviço}} = \left[ \frac{\left( \sum \text{Pontos do Indicador de Nível de Serviço} \right) + \left( \sum \text{Pontos do Indicador de Nível de Desempenho} \right) + \left( \sum \text{Pontos do Termo de Serviço} \right)}{10} \right]$$

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.*

**8.29.6.1.** 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:

<b>Tabela 27 - Informações do Relatório Geral de Faturamento</b>	
<b>Relatório</b>	<b>Informações Obrigatórias</b>
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); - Percentual de requisições e incidentes atendidos pelas equipes especializadas no período, para cada equipe especializada; - 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 equipe 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 27**, 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:

**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;

**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.

## **Tópico 9- MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO**

---

### **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 nº 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 nº 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 nº 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 e providências em caso de inadimplemento, conforme suas atribuições descritas no art. 24 do Decreto Estadual nº 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.

#### **9.16. 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:

- A. I. Alinhar a forma de comunicação entre as partes, que deverá ser preferencialmente estabelecida entre a CONTRATANTE e o Preposto da CONTRATADA;
- B. II. Definir as providências necessárias para inserção da CONTRATADA no ambiente de prestação dos serviços;
- C. III. Definir as providências para implantação dos serviços;
- D. 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) e o(s) Supervisor(es) devidamente qualificado(s). Na hipótese de a contratação destes profissionais ainda não ter sido efetivada na data da Reunião Inicial, a CONTRATADA deverá apresentar formalmente o cronograma de seleção e contratação, garantindo que a documentação para validação destes profissionais seja entregue à CONTRATANTE até o 20º (vigésimo) dia do Período de Transição Operacional (PTO), sob pena de impedimento do início da operação assistida.

**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 Compromisso de Manutenção de Sigilo e Respeito às Normas de Segurança da Informação” 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:

<b>Tabela 28: Formas de Comunicação Previstas</b>				
<b>Tipo de Documento</b>	<b>Função</b>	<b>Emissor</b>	<b>Destinatário</b>	<b>Periodicidade</b>
Ofício	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
Ferramenta de mensageria oficial da contratante	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 - CRITÉRIOS 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 os ITENS 01 e 02, 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 ITENS 01 e 02:

$$\text{Contraprestação}_{\text{mensal}} = [(\sum PMS_{\text{por item}}) - \text{Ajuste}_{\text{NMS}}]$$

Contraprestação Mensal: Remuneração mensal à CONTRATADA pela prestação dos serviços referentes aos itens 01 e 02.

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 03:

$$\text{Faturamento}_{\text{Diárias}} = [(\text{Qtde}_{\text{Diárias}} \times \text{Valor}_{\text{Unitário}})]$$

Faturamento Diárias: Remuneração à CONTRATADA pela reembolso de diárias conforme item 03

Qtde Diárias: Quantidade de diárias no mês

Valor Unitário: Valor unitário da diária definido em CONTRATO (para o Item 03)

**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:

<b>Tabela 29: Cronograma Físico-Financeiro</b>			
<b>ITEM</b>	<b>PARCELAS DE ENTREGA</b>	<b>MESES</b>	<b>VALOR TOTAL</b>
		<b>1º ao 30º</b>	
Item 01	Parcelas mensais	70-100% do valor mensal do Item (*)	definido após certame.
Item 02	Parcelas mensais	70-100% do valor mensal do Item (*)	definido após certame.
Item 03	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**

**10.10.** 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.

**10.10.1.** 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.

**10.10.2.** 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.

**10.10.3.** O pagamento será efetuado por meio de ordem bancária, com crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo Fornecedor.

**10.10.3.1.** Considera-se como data de pagamento o dia em que a ordem bancária for emitida para o pagamento.

**10.10.4.** No momento do pagamento, será realizada a retenção tributária conforme a legislação aplicável.

**10.10.4.1.** 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.

**10.10.5.** 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**

**10.11.** 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:

$$EM = N \times Vp \times (I / 365)$$

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**

**10.12.** O preço ora definido neste instrumento contratual é fixo e irrevogável pelo período de 12 (doze) meses, contados da data **DO ORÇAMENTO ESTIMADO**.

**10.13.** Os preços contratados poderão ser reajustados, a pedido da contratada, mediante a aplicação do Índice de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), após o período mínimo de 12 (doze) meses, contado da data do orçamento estimado da contratação, nos termos da legislação vigente.

**10.13.1.** O pedido de reajuste deverá ser formulado durante a vigência do contrato, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

**10.13.2.** Considerando a natureza do objeto contratado, que se caracteriza como prestação de serviços com foco em resultados e níveis de serviço (SLA), sem vinculação a postos de trabalho ou dedicação exclusiva de mão de obra, não se aplica o regime de repactuação previsto no art. 135 da Lei nº 14.133/2021. A equipe técnica mencionada neste Termo de Referência constitui apenas quantitativo mínimo referencial para a adequada execução dos serviços, sendo de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA a gestão de seus recursos humanos, não havendo subordinação direta à Administração. Dessa forma, eventual variação de custos decorrente de encargos trabalhistas, acordos ou convenções coletivas integra o risco ordinário da atividade empresarial da CONTRATADA, não ensejando repactuação contratual, aplicando-se, quando cabível, apenas o reajuste em sentido estrito previsto neste instrumento.

**10.14.** 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.

**10.15.** O preço eventualmente reajustado somente será praticado após a assinatura do apostilamento ou aditivo contratual.

**10.16.** Os reajustes sucessivos terão por base o termo final do período contemplado pelo reajuste anterior.

**10.17.** O Contratado só fará jus a qualquer reajuste na constância da vigência contratual.

**10.18.** O pedido de reajuste deverá ser encaminhado ao Gestor do Contrato, pelo e-mail institucional, contendo a tabela de cálculo, o período acumulado, o índice indicado e o valor unitário e total a ser reajustado.

**10.19.** 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.

**10.19.1.** 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**

**10.20.** 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 TERCEIRIZAÇÃO**

**10.21.** 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.

**10.22.** A decisão de não permitir a subcontratação ou terceirização no presente certamente 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.

**10.23.** 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.

## **DA PARTICIPAÇÃO EM CONSÓRCIO**

**10.24.** Não será permitida a participação de empresas reunidas em consórcio nesta contratação.

**10.25.** A vedação fundamenta-se na natureza continuada, integrada e indivisível dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) objeto deste Termo de Referência, os quais demandam gestão centralizada, responsabilidade técnica unificada, padronização metodológica, integração permanente entre as equipes especializadas e atuação coordenada sob comando único. A admissão de consórcio poderia acarretar fragmentação de responsabilidades, complexidade adicional na gestão contratual, dificuldades na fiscalização e riscos à continuidade operacional dos serviços, especialmente considerando tratar-se de ambiente crítico e estratégico. Adicionalmente, verifica-se a existência de mercado competitivo composto por empresas com capacidade técnica, operacional e econômico-financeira suficiente para a execução integral do objeto, não se caracterizando restrição indevida à competitividade.

## **DO TRATAMENTO DIFERENCIADO ÀS MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE – LC Nº 123/2006**

**10.26.** Nos termos da Lei Complementar nº 123/2006, registra-se manifestação expressa acerca da aplicação dos benefícios legais às Microempresas (ME) e Empresas de Pequeno Porte (EPP), conforme segue:

### **1. Da Licitação Exclusiva**

Considerando a complexidade técnica do objeto, a exigência de estrutura operacional especializada, equipes multidisciplinares, ferramentas integradas de ITSM e monitoramento, bem como a necessidade de capacidade econômico-financeira compatível com a execução continuada dos serviços, conclui-se que a contratação não se enquadra como objeto passível de licitação exclusiva para Microempresas e Empresas de Pequeno Porte, nos termos do art. 48, inciso I, da Lei Complementar nº 123/2006.

### **2. Da Reserva de Cota**

A reserva de cota para Microempresas e Empresas de Pequeno Porte não se mostra tecnicamente viável, tendo em vista tratar-se de objeto indivisível e integrado, cuja execução exige atuação coordenada e centralizada, não sendo possível sua fragmentação sem prejuízo da eficiência operacional, da segurança da informação e da continuidade dos serviços.

A eventual divisão do objeto comprometeria a padronização dos processos, a integração das ferramentas e a gestão unificada das equipes especializadas.

### **3. Da Subcontratação com Tratamento Favorecido**

Considerando a vedação de subcontratação do objeto principal estabelecida neste Termo de Referência, não se aplica a previsão de subcontratação compulsória de Microempresas ou Empresas de Pequeno Porte.

## **Tópico 11 - VIGÊNCIA CONTRATUAL**

---

### **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.

**11.6.** 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.

**11.7.** Ademais, podemos citar também os seguintes aspectos:

- A. 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.

- B. 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.
- C. 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.
- D. 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.

**11.8.** 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

**11.9.** 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 - suspensão pela celebração de acordo de leniência previsto na [Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013](#);

III - suspensão 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 - Declaração de Pleno Conhecimento das Condições de Execução;
- 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:**

<b>Responsável</b>	<b>Função</b>	<b>Equipe</b>
FABIANO RIBEIRO BUENO	Integrante Requisitante	Equipe de Planejamento
CLOVIS NEVES JUNIOR	Integrante Técnico	Equipe de Planejamento
ALEXANDRE DOS REIS	Apoio	Equipe de Apoio
SERGIO LUIZ SILVA	Gestor de Contrato - Substituto	Equipe de Fiscalização de Contrato
JAMIR FONSECA JUNIOR	Fiscal de contrato	Equipe de Fiscalização de Contrato
CLEITON PAIVA AQUINO	Gestor de Contrato	Equipe de Fiscalização de Contrato
ROGGER WESTER MATOS DA SILVA	Fiscal de contrato	Equipe de Fiscalização de Contrato
CLEITON PAIVA AQUINO	Integrante Requisitante	Equipe de Planejamento
SERGIO LUIZ SILVA	Integrante Requisitante	Equipe de Planejamento