



infraestrutura necessária para a segurança de dados, tolerância a falhas e possuir alta disponibilidade.

#### 3.4.1. Comunicações e segurança de dados

##### 3.4.1.1. Links de comunicação

As EFSe deverão dispor de links de comunicação em velocidade compatível com o volume de dados gerados no dia-a-dia de operação de cada EEA. Quando necessário, deverão instalar links de comunicação conectando as EEA e seu concentrador central.

##### 3.4.1.2. Segurança de acesso aos dados

A solução apresentada pelas EFSe deverá possuir mecanismo de controle e filtro de conteúdo, garantindo o cumprimento de políticas e normas de segurança indispensáveis a ambientes seguros.

A comunicação entre os elos da cadeia deverá ser controlada, com uso de infraestrutura de segurança capaz de restringir o acesso de acordo com as normas e política de segurança padrão de mercado.

A solução deverá estar aderente as melhores práticas de segurança da informação, provendo acesso seguro às informações e registro de logs de transações, que permitam trilha de auditoria dos sistemas e aplicativos.

##### 3.4.1.3. Manutenção

As EFSe deverão disponibilizar e realizar manutenção periódica de toda a infraestrutura necessária para prestação de seus serviços, capaz de suportar a previsão de demanda estimada, tanto em termos de infraestrutura, quanto em termos de capacidade operacional, e a capacidade de ampliação visando demanda estimada durante todo período de contrato.

##### 3.4.1.4. Serviço de Suporte e Monitoramento do ambiente tecnológico

Será de competência das EFSe o monitoramento das linhas de produção. Ainda, será responsável por prestar suporte operacional (manutenção de equipamentos e sistemas, utilização de ferramentas, informações sobre o status de serviços, entre outros).

A prestação de serviços de suporte e monitoramento de todos os sistemas, equipamentos e soluções constantes no escopo do presente projeto deverá vigorar a partir da data de entrada em produção de cada linha.

As EFSe deverão dispor de equipe técnica especializada, posicionadas no Estado de Goiás, a fim de garantir um menor tempo de parada por problemas técnicos na solução. Caso necessário, as EFSe poderão dispor de tais profissionais no formato "onsite", nas instalações das EEA.

Os seguintes Acordos de Níveis de Serviço mínimos deverão ser contemplados:

- Para Suporte via comunicado eletrônico (telefone, e-mail ou sistema de helpdesk) e/ou presencial:
- Para a resolução de chamados não-críticos. Retorno em até 2 horas úteis. Resolução em até 6 horas úteis.
- Para a resolução de chamados críticos. Retorno em até 1 hora útil. Resolução em até 2 horas úteis.

Por chamados não-críticos entendem-se aqueles que gerem necessidade de alteração de configurações, problemas rotineiros de manutenção e situações similares que impeçam o funcionamento correto da solução, porém não geram interrupção do serviço.

Por chamados críticos entendem-se aqueles que afetam diretamente a aplicação do SF-e nas linhas de envase, prejudicando a performance ou a qualidade dos serviços prestados pela provedora.

As EFSe deverão desenvolver uma interface "DASH BOARD", para monitoramento em tempo real de todos os processos e operações sendo executadas, demonstrando: status dos processos de contagem, reconhecimento e impressão e validação, além do monitoramento dos ativos de hardware e softwares envolvidos na operação.

##### 3.4.1.5. Acordo de Nível de Serviço para o repositório de dados

A solução deverá ser hospedada em ambiente que garanta a disponibilidade da dos dados. O sistema Web deverá apresentar disponibilidade mínima de 99% de uptime anual, descontados os períodos de interrupções programadas para ajustes técnicos ou manutenção preventiva.

##### 3.4.1.6. Serviço de Suporte operacional

A EFSe deverá disponibilizar um serviço de suporte técnico

para o atendimento as demandas operacionais dos Sistema;

a) O serviço deverá funcionar para pedidos de suporte remotamente ou presencial em horário entre 7:30h e 17:00h, de segunda a sexta-feira:

1. Para o atendimento via Telefone; A EFSe deverá informar o número de tele-suporte em língua portuguesa, seja em número telefônico local e/ou DDG caso o mesmo esteja localizado em área fora do município de Goiânia.
2. Para atendimento via Web; Acesso ao sistema de atendimento da EFSe, online.

##### 3.5. Informações adicionais:

a) A EFSe deverá, se necessário e à critério da SEFAZ-GO, executar a migração dos dados referentes a produção existentes, utilizando os meios tecnológicos disponibilizados pela SEFAZ-GO.

b) Em toda solução a EFSe deverá utilizar certificado digital (padrão ICP-Brasil e protocolo HTTPS) e criptografia em processos de comunicação de dados;

c) As eventuais mudanças na tecnologia, empregadas na solução ao longo da prestação de serviço, precisarão ser comunicadas e aprovadas pela SEFAZ-GO;

d) Na hipótese de inoperância dos seus equipamentos ou de suas funcionalidades, a solução deverá conter módulo capaz de registrar as ocorrências, devendo a EEA informar a produção das respectivas linhas de produção durante o período de parada dos equipamentos;

e) Na hipótese de finalização do estoque de SF-e adquiridos pelas EEA a EFSe deve continuar com o processo de contagem de produtos e reconhecimento de marca comercial sem a gravação da SF-e, nos casos em que a linha de produção estiver ativa. A EFSe deverá informar a SEFAZ-GO, via sistema a ocorrência do fato.

Protocolo 53398

#### EXTRATO DO CONTRATO Nº 049/2017

PROCESSO Nº 201700004050816, de 04/09/2017

MODALIDADE DE LICITAÇÃO: Ata de Registro de Preços nº 002/2017, oriunda do Pregão Eletrônico SRP nº 005/2016-SEGPLAN.

CONTRATANTE: Estado de Goiás, através da Secretaria de Estado da Fazenda, representada por seu titular João Furtado de Mendonça Neto

CONTRATADA: BOSS LOCADORA DE VEÍCULOS LTDA - EPP, CNPJ nº 14.202.570/0001-79

OBJETO: Prestação de serviço de locação de 160 (cento e sessenta) veículos automotores. ITEM 04 - Veículo Hatchback Padrão A.

TIPIFICAÇÃO LEGAL: Lei Federal nº 10.520/2002, Lei Federal 8.666/1993 e suas alterações posteriores, Decreto Estadual nº 7.468/2011, Decreto Estadual nº 7.466/2011, Decreto Estadual 7.562/2012 e demais normas regulamentares aplicáveis

VALOR TOTAL: R\$ 2.649.600,00 (dois milhões, seiscentos e quarenta e nove mil e seiscentos reais)

DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA: Verba nº 2017.23.01.04.122.4001.4.001.03.3.3.90.33.04.100, do vigente Orçamento Estadual, conforme DUEOF Nº 00432, de 29/11/2017, no valor de R\$103.040,00 (cento e três mil e quarenta reais), emitida pela Seção competente da Secretaria de Estado da Fazenda. No exercício seguinte, em dotações orçamentárias apropriadas.

VIGÊNCIA: 12 (doze) meses, a partir de sua assinatura.

DATA DA ASSINATURA: 18 de dezembro de 2017.

Protocolo 53193

#### EXTRATO DO CONTRATO Nº 047/2017

PROCESSO Nº 201700004040200 de 20/07/2017.

MODALIDADE DE LICITAÇÃO: Pregão Eletrônico nº 018/2017.

CONTRATANTE: ESTADO DE GOIÁS, através da SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA, representada por seu titular João Furtado de Mendonça Neto.

CONTRATADA: CLARO S.A., CNPJ nº 40.432.544/0001-47 (Matriz) com a informação de que a execução dos serviços se dará por sua filial em Goiânia - Go, cujo CNPJ é 40.432.544/0436-28.

OBJETO: Prestação dos seguintes serviços telefônicos para a Secretaria de Estado da Fazenda: lote 02 - serviços DDD e DDI