



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ECONOMIA

Contrato 048/2022 - ECONOMIA

PROCESSO Nº 202100004139774 - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E ATENDIMENTO AO USUÁRIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC), QUE ENTRE SI CELEBRAM O ESTADO DE GOIÁS, POR INTERMÉDIO DA SECRETARIA DE ESTADO DA ECONOMIA, E A EMPRESA MEMORA PROCESSOS INOVADORES S.A., NA FORMA ABAIXO:

O **ESTADO DE GOIÁS**, pessoa jurídica de direito público interno, por intermédio da **SECRETARIA DE ESTADO DA ECONOMIA**, inscrita no CNPJ sob o nº 01.409.655/0001-80, com sede à Av. Vereador José Monteiro, nº 2.233, Complexo Fazendário Meia Ponte, Setor Nova Vila, nesta capital, doravante denominada **CONTRATANTE**, ora representada por sua titular, nos termos do art. 84-A da Lei estadual nº 17.928/2012 incluído pela Lei complementar nº 174, de 7 de julho de 2021 e conforme regulamento do Decreto estadual nº 9.898/2021, Sr^a. **CRISTIANE ALKMIN JUNQUEIRA SCHMIDT**, brasileira, economista, portadora da CI nº 08424251-0 DGPC/IFP/RJ e do CPF nº 011.676.317-57, residente e domiciliada em Goiânia – GO, indicada simplesmente **CONTRATANTE**, e do outro lado a empresa **MEMORA PROCESSOS INOVADORES S.A.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 36.765.378/0001-23, com sede à SIG, Quadra 04, Lote 625, Parte A, Asa Sul, Brasília/DF, CEP: 70.610-440, doravante denominada **CONTRATADA**, neste ato representada na forma de seus estatutos pelo Sr. **JAIRO MARTINS DE CARVALHO**, brasileiro, administrador, portador da carteira de identidade RG nº 1.166.449, SSP-DF, CPF-MF nº 603.331.971-00, residente e domiciliado em Brasília-DF, resolvem firmar o presente contrato, para a **PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E ATENDIMENTO AO USUÁRIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC)**, de acordo com o Edital e seus anexos, resultante do Pregão Eletrônico nº 021/2022, objeto do Processo nº **202100004139774 de 22/12/2021**, estando as partes sujeitas aos preceitos da Lei Federal nº 10.520/2002, Lei Federal 8.666/1993 e suas alterações posteriores, especialmente nos casos omissos, Lei Estadual nº 17.928/2012, Lei Estadual nº 18.989/2015, Decreto Estadual nº 9.666/2020 e Decreto Estadual nº 7.466/2011 e demais normas regulamentares aplicáveis à espécie, e às cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

O presente contrato tem por objeto a **PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E ATENDIMENTO AO USUÁRIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC)**, de acordo com as especificações estabelecidas no Edital e seus anexos, Proposta Comercial da CONTRATADA e nas cláusulas e condições abaixo relacionadas.

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

CLÁUSULA SEGUNDA – DO DETALHAMENTO DO OBJETO

Contratação de Central de Suporte e Serviços (Service Desk) de 2º e 3º Níveis com atendimento remoto e/ou presencial, com objetivo de sustentação de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) abrangendo a execução de rotinas periódicas, registro, documentação, orientação e esclarecimento de dúvidas, bem como análise, diagnóstico e atendimento de solicitações e incidentes relacionados a Sistemas Operacionais e Middleware; Sistemas Gerenciadores de Bancos de Dados; Redes de Computadores; suporte técnico a usuários e incidentes; monitoramento de serviços de TIC; execução/operação de processamentos; instalação e manutenção de equipamentos de TIC e periféricos; gerenciamento de links de dados e telefonia fixa, móvel e VoIP; gestão de Segurança da Informação; projetos e execuções que envolvam novas tecnologias, serviços especializados de TIC e evoluções do parque tecnológico na Secretaria de Estado da Economia.

CLÁUSULA TERCEIRA – DA DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC

Parágrafo 1º - Resumo

1.1. A Central de Suporte e Serviços (Service Desk) será o canal para atendimento das demandas, incidentes e demais requisições dos usuários de 2º e 3º níveis, com grande importância estratégica para a prestação de serviços de TIC na Secretaria. Como ponto de contato entre os usuários e a área de TIC da ECONOMIA, está diretamente responsável pela melhoria contínua da percepção e satisfação dos usuários quanto à qualidade e efetividade dos serviços de TIC oferecidos pela Superintendência de Tecnologia da Informação da Secretaria de Estado da Economia (STI/ECONOMIA).

1.2. O atendimento às demandas de TIC será estruturado na forma de Service Desk e o suporte técnico aos usuários deverá ser prestado nas modalidades remota e presencial.

1.3. Os serviços contemplam sustentação de infraestrutura de TIC abrangendo a execução de rotinas periódicas, registro, documentação, orientação e esclarecimento de dúvidas, bem como análise, diagnóstico e atendimento de solicitações e incidentes relacionados a Sistemas Operacionais e Middleware; Sistemas Gerenciadores de Bancos de Dados; Redes de Computadores; suporte técnico a usuários e incidentes; monitoramento de serviços de TIC; execução/operação de processamentos; instalação e manutenção de equipamentos de TIC e periféricos; gerenciamento de links de dados e telefonia fixa, móvel e VoIP; gestão de Segurança da Informação; projetos e execuções que envolvam novas tecnologias, serviços especializados de TIC e evoluções do parque tecnológico na Secretaria de Estado da Economia.

1.4. O suporte, sustentação e operação dos serviços e da infraestrutura de TIC da ECONOMIA é de alta complexidade e sensibilidade, o que requer um alto nível de maturidade nos processos, com indicadores de disponibilidade que possam mensurar e garantir a qualidade do serviço prestado. Por isso, a prestação dos serviços de suporte, sustentação e operação dos serviços e da infraestrutura de TIC da Secretaria da Economia devem adotar as melhores práticas de mercado e processos maduros, amplamente adotados na Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia da Informação - ITIL (em inglês, Information Technology Infrastructure Library) como padrão.

Parágrafo 2º - Descrição Geral

1. A modalidade de prestação de serviço selecionada será de pagamento de parcelas fixas mensais. Nesse tipo de contratação proposta, com os serviços caracterizados como atividade contínua e/ou execução de processo contínuo, a **CONTRATANTE** realiza o pagamento por meio de valor fixo mensal, com decréscimo no pagamento no caso de não atingimento dos Níveis Mínimos de Serviços Exigidos - NMSE, indicadores de desempenho e qualidade definidos.

2. Dessa forma, para os serviços de demandas contínuas, é possível verificar que esta solução privilegia a qualidade dos serviços prestados para esta natureza de serviços. O modelo está de acordo com o entendimento fixado na Súmula TCU nº 269, de que "nas contratações para a prestação de serviços de Tecnologia da Informação, a remuneração deve estar vinculada a resultados ou ao atendimento de níveis de serviço (...)". Neste modelo é criado um catálogo de serviço para os itens de serviço contínuo ou processual com os respectivos NMSEs, bem como indicadores de desempenho e qualidade, definidos em contrato, que deverão ser observados. O referido modelo não privilegia a ineficiência, uma vez que a empresa contratada buscará ser eficiente para ter seu lucro potencializado.

3. A natureza do serviço a ser contratado requer o atendimento tempestivo a demandas dos usuários dos serviços de TIC, estimadas com base em dados históricos e que podem decorrer de falhas, degradação de performance ou dúvidas quanto ao funcionamento das soluções de TIC da ECONOMIA. Por esse motivo, será exigida da CONTRATADA a disponibilidade permanente de equipes qualificadas e dimensionadas de forma compatível com a demanda esperada. Com isso, configura-se um modelo híbrido de contratação, no qual a remuneração máxima é estabelecida com base no histórico de demandas, tamanho e complexidade do ambiente e dos processos adotados pela CONTRATANTE e na disponibilidade esperada para seus serviços, de modo que os valores efetivamente pagos são calculados em função do cumprimento de metas de desempenho e qualidade associadas aos serviços conforme estabelecido no contrato.

4. O método de trabalho empregado é baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define a CONTRATANTE como responsável pela gestão do contrato e pela fiscalização da aderência aos padrões de qualidade exigidos para os serviços entregues e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos profissionais a seu cargo.

5. Nesta forma de contratação, cada Ordem de Serviço (OS) é expedida contendo diretamente o valor nominal do preço fixo mensal contratado relativo aos serviços a serem executados para o período definido.

6. Ao final do período, realiza-se a apuração dos quantitativos de chamados executados e dos indicadores de níveis de serviços previstos no contrato, bem como a verificação das possíveis retenções devidas ao desatendimento dos padrões de qualidade e as possíveis penalidades cabíveis, calculando-as sobre o valor nominal estipulado na respectiva OS.

7. Por fim, os valores relativos às retenções e penalidades são descontados do valor original da OS, obtendo-se assim o valor líquido a pagar pelos serviços executados e demandados para a OS encerrada.

8. O objeto contempla os seguintes serviços:

- a) Implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico: remoto e presencial aos usuários de soluções de TIC em uso no órgão, na sede da ECONOMIA e nas unidades descentralizadas;
- b) Execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas;
- c) Recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, de incidentes e de problemas em todas as unidades da CONTRATANTE;
- d) Serviço de sustentação de infraestrutura, Sistemas Operacionais e Middleware; Sistemas Gerenciadores de Bancos de Dados; Redes de Computadores; suporte técnico a usuários e incidentes; monitoramento de serviços de TIC; execução/operação de processamentos; instalação e manutenção de equipamentos de TIC e periféricos; gerenciamento de links de dados e telefonia fixa e gestão de Segurança da Informação; e projetos e execuções que envolvam novas tecnologias, serviços especializados de TIC e evoluções do parque tecnológico na Secretaria de Estado da Economia.

9. Na execução dos serviços deverão ser consideradas as melhores práticas de gestão e qualidade amparadas nos modelos ITIL, COBIT, NBR ISO/IEC 17799, NBR ISO/IEC 20000, NBR ISO/IEC 27000, CBOK e PMBoK, em suas versões atualizadas.

10. Pela necessidade de documentar e manter atualizada a documentação dos serviços de TIC, dos sistemas, da infraestrutura, das topologias físicas e lógicas da rede da ECONOMIA, dos processos e procedimentos operacionais e dos serviços relativos ao suporte técnico aos usuários, a equipe da CONTRATADA deverá alimentar e manter a documentação das rotinas e confecção dos relatórios técnicos e gerenciais exigidos no edital e no Termo de Referência, e outros que porventura sejam solicitados pela CONTRATANTE.

11. Para execuções de tarefas, mesmo quando não estiver especificado nos requisitos de cada especialidade, deverão ser contemplados todos os processos necessários para garantir a manutenção da operacionalidade dos ambientes computacionais, como a análise de viabilidade, aplicação das boas práticas, implementação e migração dos recursos, criação de documentação técnica, operacional e de análise e controle, execução de rotinas proativas e reativas, análise de desempenho, monitoramento, histórico de ocorrências e operação dos serviços.

12. Todas as atividades devem estar de acordo com as especificações e melhores práticas dos fabricantes dos equipamentos/software em uso na CONTRATANTE e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento; desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos e a documentação já definida pela CONTRATANTE. Toda a documentação e demais artefatos técnicos produzidos pela CONTRATADA em decorrência dos serviços e procedimentos executados passará a ser de propriedade da CONTRATANTE.

13. O Suporte Técnico ao Usuário consiste no atendimento das demandas dos usuários de soluções e recursos de TIC, executados por meio de supervisão e operação de atividades de orientação, esclarecimento, investigação, definição e solução de incidentes e requisições decorrentes de serviços, hardware, software, aplicativos, sistemas corporativos, soluções de Bancos de Dados e outros produtos disponíveis na rede da ECONOMIA e em seu parque tecnológico, bem como por meio da entrega de serviços constantes no catálogo de serviços aos usuários de TIC.

14. Cada uma das atividades de atendimento deverá possuir um item de serviço relativo ao serviço de Service Desk e sustentação, monitoração de infraestrutura de tecnologia para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas de suporte, rotina e demanda, compreendendo atividades de suporte técnico remoto e/ou presencial de 2º e 3º níveis a usuários de soluções de TIC da CONTRATANTE, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, sustentação à infraestrutura tecnológica e gerenciamento de processos de TIC.

15. A Sustentação dos serviços de TIC e da Infraestrutura consiste na supervisão, análise e operação de recursos de infraestrutura de hardware, software e serviços, tais como redes, bancos de dados, servidores, appliances, aplicações, base de conhecimento, base de gerenciamento de itens de configuração, além de outros serviços constantes no Catálogo de Serviços de TIC, "ANEXO I - Catálogo de Serviços".

16. Deve garantir a disponibilidade e o retorno rápido dos recursos e sistemas de informação, a fim de preservar a continuidade da prestação de serviços informatizados por parte do órgão.

17. A empresa contratada deverá executar os serviços de acordo com as equipes especializadas descritas abaixo, as quais reunidas, serão a base do escopo do catálogo de serviços constantes no "ANEXO I - Catálogo de Serviços".

| RESUMO DAS EQUIPES ESPECIALIZADAS QUE COMPÕEM O ESCOPO DOS SERVIÇOS A SEREM EXECUTADOS | | | |
|--|--------------------------|----------------------|--|
| ID EQUIPE | GRUPO DE EQUIPE | NÍVEL DE ATENDIMENTO | EQUIPE ESPECIALIZADA |
| I | Atendimento ao Usuário | Nível II | Atendimento usuário Nível II |
| II | Gestão de Infraestrutura | Nível III | Sustentação e suporte aos ambientes Middleware |
| III | Infraestrutura | III | Sustentação e Suporte à Rede de Computadores |

| | | |
|------|-------------------------------------|---|
| IV | | Sustentação e Suporte à Segurança da Informação |
| V | | Sustentação e Suporte à Monitoração de Serviços de TIC |
| VI | | Sustentação e Suporte aos ambientes de Sistemas Operacionais e Virtualização |
| VII | Gestão da Informação | Sustentação e Suporte Administração Banco de Dados |
| VIII | | Administração e Governança de Dados |
| IX | Governança de Infraestrutura de TIC | Suporte aos projetos de TIC, gerência de configuração e mudança e gerenciamento de serviços |

Tabela 03: Resumo das Equipes Especializadas

Parágrafo 3º - Requisitos tecnológicos (funcionais e técnicos)

1. A solução pretendida é composta de serviços técnicos de suporte técnico N2 e N3 a usuários e sustentação da infraestrutura de TIC, remunerada mensalmente de acordo com o alcance de metas estabelecidas.
2. A Central de Serviços deverá atuar como ponto central de contato com os usuários, através dos registros de abertura de chamados por meios computacionais ou telefônicos, e abrangerá todas as unidades da ECONOMIA, conforme os critérios estabelecidos, sendo organizada em 2 (dois) níveis de atendimento.
3. Segue abaixo a descrição dos níveis de atendimento e serviços especializados:

| Item | Descrição | Local de Prestação do Serviço | Tipo de Atendimento |
|------|--|-------------------------------|------------------------|
| 1 | Nível II - Serviço de Suporte Técnico ao Usuário - Hardware, Software e Telecomunicações | CONTRATANTE | Atendimento presencial |
| | Nível III - Serviços de Infraestrutura | CONTRATANTE | Atendimento presencial |

Tabela 04: Níveis de Atendimento

4. Os serviços serão prestados nas dependências da CONTRATANTE, podendo eventualmente serem realizados fora do ambiente da CONTRATANTE, quando a critério da CONTRATANTE, em comum acordo com a CONTRATADA, observando-se os padrões, metodologias, tecnologias e critérios de segurança a serem definidos pela CONTRATANTE, bem como as demais exigências previstas neste Contrato.
 - 4.1. O Modelo híbrido de trabalho que combina a atividade presencial com a atividade remota também será possível, desde que autorizado pela CONTRATANTE em casos absolutamente necessários e comprovada de forma inconteste a sua vantagem.
 - 4.2. Em caso de os serviços serem executados fora do ambiente da CONTRATANTE, conforme condições estabelecidas no item anterior, todos os custos de operacionalização serão de responsabilidade da CONTRATADA. Devendo ainda serem observados os padrões, metodologias, tecnologias e critérios de segurança a serem definidos pela CONTRATANTE, bem como as demais exigências previstas neste Contrato.
5. O serviço de monitoramento da infraestrutura de TIC será prestado em estrutura de NOC (Network Operations Center/Centro de Operações de Rede) nas dependências da CONTRATADA, que deverá garantir sua disponibilidade, inclusive de conectividade. Isso não impede que parte do serviço de monitoramento de infraestrutura de TIC seja desempenhado também nas dependências da CONTRATANTE.
6. O horário de funcionamento da STI/ECONOMIA é de 07hs às 19hs, de segunda a sexta-feira.
7. No caso das demandas relacionadas à Central de Serviços para atendimento de suporte técnico a usuários e incidentes, monitoramento da infraestrutura e serviços de TIC e execução/operação de processamentos, alguns serviços serão prestados 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano.
8. 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 STI/ECONOMIA, suporte às áreas de negócios em decorrência de tarefas esporádicas, entre outros.
9. As atividades que demandem quaisquer serviços que gerem impacto no funcionamento do ambiente computacional da CONTRATANTE e/ou de seus Sistemas de Informação, deverão ser executadas fora do horário comercial, bem como serem planejadas a fim de causarem o menor impacto possível.
10. O monitoramento da infraestrutura e serviços (NOC) será realizado em escala de 24x7 (24 horas do dia, em todos os 7 dias da semana).
11. Não haverá remuneração adicional da ECONOMIA à CONTRATADA no caso de execução de jornada de trabalho diária superior a 8 (oito) horas.
12. 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.
 - 12.1. 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:
 - a) 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 desktops para uma quantidade elevada de usuários, a CONTRATANTE irá enviar esforços para comunicar o fato à CONTRATADA, com antecedência, para que ela se prepare para atender uma maior demanda;
 - b) 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, não há como comunicar a CONTRATADA com antecedência.
 - 12.2. Em ambos os casos a CONTRATADA estará vinculada aos respectivos níveis de serviço, mesmo com a demanda excepcional.
13. 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.
14. Visão geral dos níveis de atendimento:

14.1. O Nível II poderá, a critério da STI/ECONOMIA, realizar os atendimentos de forma remota, sendo o seu acesso através da rede da ECONOMIA, devendo nos demais casos realizar os atendimentos de forma presencial.

14.1.1. Caso sejam constatados problemas em equipamentos ou serviços em garantia da ECONOMIA, caberá à CONTRATADA acionar fornecedores de suporte e assistência técnica (por exemplo, em caso de vigência da garantia de produtos de informática) e acompanhar o andamento do chamado e execução dos serviços junto ao fornecedor, e junto aos fiscais dos respectivos contratos, quando necessário.

14.2. O Nível III deverá gerenciar e administrar os serviços de infraestrutura de TIC sustentando sua operação dentro dos níveis de serviço acordados e, quando necessário, apoiar na solução dos chamados em atendimento pelo Nível II.

14.2.1. Caso sejam constatados problemas em hardwares, softwares ou serviços em garantia da ECONOMIA, caberá à CONTRATADA acionar fornecedores de suporte e assistência técnica (por exemplo, em caso de vigência da garantia de produtos de informática) e acompanhar o andamento do chamado e execução dos serviços junto ao fornecedor, e junto aos fiscais dos respectivos contratos, quando necessário.

15. Os serviços, objeto desta contratação, deverão ser prestados de forma continuada, executados segundo os critérios de qualidade e níveis mínimos de serviço exigidos - conforme definições previstas neste Contrato e em seus Anexos. Entende-se como serviços continuados, aqueles cuja interrupção possa comprometer a continuidade das atividades da Administração e cuja necessidade de contratação deva estender-se por mais de um exercício financeiro e continuamente.

16. A CONTRATADA poderá sugerir alterações nas metodologias, técnicas e ferramentas. As sugestões serão analisadas e poderão ser homologadas pela CONTRATANTE e incorporadas ao acervo técnico, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

17. O quantitativo de profissionais a serem diretamente envolvidos para prestação dos serviços deverá ser dimensionado pela CONTRATADA de forma a garantir o atendimento das demandas de acordo com os níveis mínimos de serviço exigidos.

17.1. No "ANEXO V - Perfis com a respectiva Remuneração" consta tabela com número mínimo de colaboradores por equipe especializada com a respectiva remuneração mínima, para fins de avaliação de inexecuibilidade, apresentando um quantitativo mínimo estimado de profissionais e perfis que precisariam ser alocados em cada uma das equipes especializadas definidas neste contrato, assim como a respectiva remuneração mínima estimada, para que se mantivesse o patamar atual mínimo exequível de qualidade dos serviços executados na área de TIC da ECONOMIA.

18. Todas as competências de qualificação dos colaboradores envolvidos - como certificações profissionais, formação e experiência - estão diretamente ligados à qualidade que os serviços de TIC da ECONOMIA exigem e devem ser prestados. Ainda, a exigência de habilidades em plataformas tecnológicas específicas leva em consideração a especificidade do ambiente computacional da CONTRATANTE, dentro de toda sua complexidade, a criticidade de equipamentos e serviços, a essencialidade de seus serviços públicos, dentre outros fatores. Portanto, as qualificações especificadas são as mínimas necessárias para atender as necessidades da CONTRATANTE dentro dos padrões de qualidade requeridos e já exigidos.

19. Além de seu aspecto quantitativo, os serviços de TIC devem ser prestados com qualidade, controle e melhorias constantes, por meio da implantação e aplicação continuada das melhores práticas de Gerenciamento de Serviços de TIC, com base nos processos e padrões aceitos internacionalmente e documentados em ITILv3 e 4.

20. Com a recente chegada da biblioteca ITIL 4, a CONTRATANTE pode requerer da CONTRATADA que processos e padrões sejam atualizados ou incluídos para adaptar a essa nova biblioteca. Todas as equipes especializadas devem estar preparadas para a utilização do ITIL 4. Qualquer ônus proveniente da implantação da nova biblioteca, com seus novos processos e padrões, será de responsabilidade da CONTRATADA, respeitando o escopo definido neste TR.

20.1. Todos os processos definidos nesta contratação devem ser atualizados para a biblioteca ITIL 4 caso a biblioteca ITIL v3 seja descontinuada durante a execução contratual. Todos os processos definidos nesta contratação devem estar atualizados antes da data final de término do ITIL v3.

Parágrafo 4º - Critérios de Coordenação das Atividades Técnicas e Definição do Preposto e do Supervisor Técnico

1. A CONTRATADA deverá elencar profissionais nos perfis de Líderes Técnicos para cumprirem as funções de coordenação dentro das equipes especializadas. Estes profissionais deverão estar designados para as atividades de coordenação das suas respectivas equipes especializadas. É de responsabilidade dos Líderes Técnicos juntamente com o Supervisor Técnico a atuação transversal e integração entre todas as equipes, sejam elas as equipes especializadas da CONTRATADA como as equipes de servidores da STI/ECONOMIA e áreas negociais da ECONOMIA. As equipes de gestão de TIC da CONTRATANTE, no que diz respeito à execução e coordenação técnica dos serviços, realizarão sua interação preferencialmente com o Supervisor Técnico e com o Preposto. Seguem abaixo os grupos de serviços nos quais deverão ser alocados profissionais para o papel de Líder Técnico de cada equipe especializada:

- a) Atendimento ao Usuário (Equipe I);
- b) Gestão de Infraestrutura (Equipes II a VI);
- c) Gestão da Informação (Equipes VII e VIII).

2. Os Líderes Técnicos da CONTRATADA, quando requisitados, deverão estar acessíveis para a CONTRATANTE, remotamente, em regime de sobreaviso para atendimento através de número telefônico em qualquer dia e horário, e presencialmente, em horário comercial, para esclarecer dúvidas e conduzir procedimentos para a solução de problemas e incidentes.

3. Além dos Líderes Técnicos das equipes especializadas, também cumprirá à CONTRATADA a indicação de Preposto(s) e Supervisor(es) Técnico(s) responsáveis pela interação com a CONTRATANTE sob todos os aspectos de gestão administrativa e técnicos respectivamente. O Preposto e o Supervisor Técnico deverão ser notificados de toda e qualquer demanda da CONTRATANTE que necessite de atuação da CONTRATADA, inclusive no que diz respeito ao relacionamento com os Líderes Técnicos e equipes especializadas.

4. Na reunião inicial, a CONTRATADA designará um ou mais profissionais para ser o seu Preposto e um ou mais profissionais para ser o seu Supervisor Técnico - os quais não poderão acumular a função de Preposto e Supervisor Técnico, devendo ser profissionais distintos -, como também seus respectivos substitutos eventuais. Sempre que houver mudanças, esses representantes administrativo e técnico deverão ter as suas indicações formalizadas junto à CONTRATANTE. Os substitutos eventuais atuarão somente na ausência do Preposto e/ou do Supervisor Técnico titular, respectivamente.

5. Deverá ser possível a comunicação com o Preposto e/ou Supervisor Técnico fora do horário de atendimento presencial. No caso de haver profissional da CONTRATADA prestando serviço para a CONTRATANTE em horários não úteis, também deverá ser designado o Preposto e/ou Supervisor Técnico, que poderão ser acionados, ainda que remotamente, para receber determinações ou tratar questões, incidentes e problemas que sejam inadiáveis, a critério da CONTRATANTE.

6. Para atividades realizadas fora do horário de expediente da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá disponibilizar números de celular e escala do(s) profissional(ais) que responderão pelo papel de Preposto(s).

7. O Preposto será responsável pela gestão das seguintes atividades:

- I- Executar os procedimentos administrativos referentes aos recursos alocados para execução dos serviços contratados;
- II- Executar a gestão geral do contrato por parte da CONTRATADA;
- III- Assegurar que as determinações da CONTRATANTE sejam disseminadas junto aos colaboradores na execução dos serviços;
- IV- Proceder ao registro de atas de reunião, as quais deverão ser disponibilizadas para a CONTRATANTE sempre que solicitadas;
- V- Zelar pelo cumprimento eficaz e eficiente dos requisitos contratuais segundo as melhores práticas;

- VII- Participar, quando convocado pela CONTRATANTE, de reuniões de alinhamento de expectativas contratuais ou de planejamento de atividades;
- VII- Elaborar, quando solicitado, minuta de Ordem de Serviço (OS), para discussão, aprovação e autorização pelos demandantes, Fiscais Técnicos e Gestor do Contrato;
- VIII- Responsabilizar-se pelo planejamento, acompanhamento e cumprimento integral de todas as tarefas nos prazos e qualidade exigidos;
- IX- Avaliar o prazo requerido e alocar os profissionais necessários para a execução das OS;
- X- Acompanhar a execução de todas as OS, garantindo o cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço;
- XI- Informar à CONTRATANTE sobre problemas de qualquer natureza que possam impedir o adequado atendimento das OS
- XII- Realizar a entrega dos serviços e produtos previstos nas OS e nas demais obrigações contratuais;
- XIII- Obter do Gestor do Contrato ou dos servidores por ele indicados, as assinaturas de autorização e ateste das OS a serem executadas ou concluídas, previamente a execução ou posterior a conclusão, respectivamente;
- XIV- Atuar como representante da CONTRATADA para solução de qualquer dúvida, conflito ou desvio, em relação a questões administrativas envolvendo a prestação de serviço;
- XV- Responder, perante a CONTRATANTE, pela execução das requisições, incidentes e problemas;
- XVI- Participar, sempre que solicitado, de reuniões junto à CONTRATANTE para o acompanhamento das atividades referentes às demandas em execução ou outras que se façam necessárias à boa execução do contrato;
- XVII- Levar para as reuniões periódicas de acompanhamento as situações não resolvidas de gestão das demandas;
- XVIII- Realizar a gestão cabível à CONTRATADA, quanto aos aspectos administrativos e legais do contrato.

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

10. O Preposto é o representante da CONTRATADA junto à ECONOMIA. O Preposto poderá ser contatado mesmo fora do horário de expediente, sem que com isso ocorra qualquer ônus extra à CONTRATANTE.

11. Requisitos Técnicos do(s) Preposto(s):

- I- Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de nível superior, em área de Tecnologia da Informação, fornecido por instituição de ensino superior, reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC);
- II- Possuir experiência mínima comprovada de 5 (cinco) anos na gestão de equipes, incluindo a utilização de processos de gerenciamento de serviços e processos relacionados a gerenciamento de operações e ainda, capacidade e habilidades interpessoais para gestão de pessoas em ambiente crítico, Elaboração de propostas, Planejamento e programação de projetos, Monitoramento e revisão de projetos, Elaboração de relatórios e apresentações;
- III- Comprovar, ainda, por meio de atestado ou declaração emitida pela CONTRATANTE onde ele atuou, já ter atuado na gestão de contrato com pelo menos 15 (quinze) profissionais prestando serviços simultaneamente;
- IV- Possuir no mínimo a certificação de ITIL Foundation Certified v3 ou superior.

12. O Supervisor Técnico será responsável pela execução/coordenação técnica das seguintes atividades:

- I- Informar quais profissionais da CONTRATADA serão os responsáveis pelo atendimento da OS;
- II- Acompanhar a execução de todas as OS, garantindo o cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço;
- III- Responder, perante a CONTRATANTE, pela execução técnica das requisições, incidentes e problemas;
- IV- Distribuir as tarefas entre os membros da equipe da CONTRATADA, em consonância com as prioridades e planejamentos definidos pela CONTRATANTE;
- V- Participar, periodicamente, a critério da CONTRATANTE, de reuniões de acompanhamento das atividades referentes às OS em execução;
- VI- Levar para as reuniões periódicas de acompanhamento as situações não resolvidas de gestão das demandas.

13. O Supervisor Técnico deverá estar alocado nas instalações da CONTRATANTE em dias úteis, 8h por dia em horário comercial, respeitado o intervalo para descanso obrigatório. Nos demais horários em que houver previsão de prestação de serviço, ele deverá estar acessível e disponível remotamente.

14. O Supervisor Técnico poderá ser contatado mesmo fora do horário de expediente, sem que com isso ocorra qualquer ônus extra à CONTRATANTE.

15. Requisitos Técnicos do(s) Supervisor(es) Técnico(s):

- I- Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de nível superior, em área de Tecnologia da Informação, fornecido por instituição de ensino superior, reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC); OU diploma, devidamente registrado, de conclusão de qualquer curso de nível superior, fornecido por instituição de ensino reconhecida pelo MEC, acompanhado de certificado de curso de pós-graduação, na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC;
- II- Possuir experiência mínima comprovada de 5 (cinco) anos na gestão de equipes e ambientes de infraestrutura de TIC, incluindo a utilização de processos de gerenciamento de serviços e processos relacionados a gerenciamento de operações e ainda, capacidade e habilidades interpessoais para gestão de pessoas em ambiente crítico, Elaboração de propostas, Planejamento e programação de projetos, Monitoramento e revisão de projetos, Elaboração de relatórios e apresentações;
- III- Comprovar, ainda, por meio de atestado ou declaração emitida pela CONTRATANTE onde ele atuou, já ter atuado como supervisor/gerente de equipe de TIC com pelo menos 15 (quinze) profissionais prestando serviços simultaneamente;
- IV- Possuir no mínimo as seguintes certificações: Scrum Foundation e ITIL Foundation Certified v3 ou superior.

Parágrafo 5º - Locais e Horários de Prestação dos Serviços

1. Os serviços de atendimento presencial na Sede aos usuários de TIC serão prestados nas dependências da STI/ECONOMIA, no seguinte endereço:

a) Av. Vereador José Monteiro, 2233, Setor Nova Vila, Goiânia/GO - CEP: 74653- 900.

2. A CONTRATADA, quando necessário e sempre que solicitado pela CONTRATANTE, deverá prestar os serviços de TIC nas unidades descentralizadas da Secretaria da Economia, localizadas na região metropolitana de Goiânia, demais municípios do Estado de Goiás e Distrito Federal, conforme relação constante do "ANEXO XIV - Relação de Endereços das Unidades Descentralizadas, por meio de deslocamentos, sendo que o transporte (da Sede da ECONOMIA até a unidade descentralizada) será de responsabilidade da CONTRATANTE, 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 nos itens 3.2.1 a 3.2.8 do Termo de Referência.

3. Nos deslocamentos de responsabilidade da CONTRATANTE, os veículos oficiais deverão ser conduzidos por servidor que tenha por atribuição específica desempenhar essa função, sem prejuízo do que dispõe os arts. 42 a 45, do Decreto estadual nº 9.541/2019.

4. A prestação de serviço pela CONTRATADA deverá ocorrer, via de regra, em dias úteis e em horário a ser estabelecido pela CONTRATANTE, que comumente observará o horário de funcionamento da STI/ECONOMIA, que é de 07hs às 19hs, de segunda a sexta-feira. Porém, a critério da CONTRATANTE e em comum acordo com a CONTRATADA, poderá ser alterado. Os horários de funcionamento para atendimento presencial nas Delegacias Regionais e suas jurisdicionadas, por parte da CONTRATADA, serão de segunda a sexta-feira, entre 07hs e 19hs.

4.1. É facultado, nos casos onde houver viabilidade, que a CONTRATADA execute remotamente as suas atividades, desde que este acesso remoto seja realizado exclusivamente através do enlace de dados mantido pela CONTRATADA. Em todas as circunstâncias deverão ser observados os Níveis Mínimos de Serviço.

Parágrafo 6º - Requisitos das Equipes Especializadas

1. Cada uma das equipes especializadas será responsável por atuar em um determinado segmento da cadeia de prestação de serviços, de acordo com a sua especialidade, de modo a garantir a integração completa entre os segmentos, o foco na qualidade do atendimento e na experiência dos usuários, observância dos níveis de serviço e desempenho estabelecidos neste contrato.

2. Para cada uma das equipes especializadas está definido um conjunto de atividades a serem executadas, conforme será detalhado nos itens abaixo. Além das atividades próprias de cada equipe, estão definidas as seguintes atividades e atributos comuns às equipes especializadas:

2.1. Deverão atuar proativamente, de modo a atender aos usuários e a garantir a disponibilidade e performance dos serviços de TIC sob a sua responsabilidade, dentro dos níveis de serviços acordados;

2.2. Deverão atuar proativamente buscando a automatização e melhoria contínua dos processos e atribuições sob sua responsabilidade, bem como a evolução do parque tecnológico da CONTRATANTE com atualizações das novas versões e implementações de novas features de softwares;

2.3. Deverão atender aos chamados da fila sob sua responsabilidade, fazer os devidos encaminhamentos e garantir o atendimento das atividades sob a responsabilidade da CONTRATADA, dentro dos níveis de serviços acordados;

2.4. Deverão garantir a coordenação e a comunicação entre equipes especializadas atuando em conjunto no atendimento de todas as ocorrências sob a responsabilidade da CONTRATADA;

2.5. Deverão atuar em conjunto e coordenadas pelo Supervisor Técnico e Líderes Técnicos, reportando a incidência de problemas ou a indisponibilidade ou degradação de performance dos serviços, bem como sugestões de melhorias nos processos e ambientes sob sua responsabilidade;

2.6. Deverão realizar todas as atividades típicas da sua especialidade, mesmo aquelas não explicitamente relacionadas, bem como fazer todos os encaminhamentos, sugestões de melhorias e alinhamentos internos necessários para o atendimento das demandas junto às demais equipes da CONTRATADA;

2.7. Deverão participar de reuniões com a CONTRATANTE e com as equipes de projeto, elaborando as respectivas atas, para tratar de assuntos relativos às suas especialidades de atuação;

2.8. Deverão comunicar e atuar em qualquer incidente ou problema de segurança que coloque em risco as instalações, os serviços de TIC, ativos ou as informações da CONTRATANTE, bem como propor ações e contramedidas;

2.9. Deverão produzir e manter atualizados, relatórios técnicos sob demanda, bem como indicadores atualizados de serviço e desempenho, em plataforma web, para apoio à fiscalização de níveis de serviço, apoio à gestão dos serviços e ativos de TIC. Esses indicadores devem apresentar as informações em tempo real e por períodos a serem definidos dinamicamente pela CONTRATANTE;

2.10. Deverão realizar a curadoria (criar, verificar, corrigir, melhorar, documentar e manter atualizados) das bases de conhecimento com scripts de solução de atendimentos, requisições, incidentes e problemas dentro da sua especialidade;

2.11. Deverão atuar em conjunto com a equipe de monitoramento de modo a publicar em página web on-line ou dashboards (em tempo real), de forma proativa, a capacidade e a disponibilidade dos serviços de TIC e ativos sob sua responsabilidade;

2.12. Deverão atuar em conjunto com a equipe de segurança de modo a manter, de forma proativa, os serviços de TIC e ativos sob a sua responsabilidade atualizados e em conformidade com as políticas de segurança da CONTRATADA;

2.13. Deverão prestar atendimento presencial aos usuários de TIC da CONTRATANTE;

2.14. Deverão executar todas as atividades em concordância com as políticas de segurança da informação e de infraestrutura de TIC da CONTRATANTE.

3. As equipes especializadas atuam na prestação de 2 (duas) categorias básicas de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação: os serviços aos usuários (Equipe Especializada I) e os serviços de infraestrutura e serviços de TIC (Equipes Especializadas II a VI). Essas duas categorias se complementam e devem atuar de forma integrada, coordenada pelos Líderes de Técnicos e Supervisor Técnico, priorizando sempre a qualidade e disponibilidade dos serviços para os usuários.

4. A alocação dos colaboradores por equipe especializada deve ser documentada e mantida atualizada junto às equipes de fiscalização do contrato. A CONTRATADA não poderá manter um mesmo colaborador alocado em mais de uma equipe especializada, salvo nos casos descritos neste contrato ou devidamente acordados com a CONTRATANTE.

4.1. Caso a CONTRATADA tenha interesse de que algum profissional atue em mais de uma equipe especializada, deverão ser respeitadas as qualificações descritas em todos os perfis pretendidos. Ficará a critério da CONTRATANTE autorizar ou não a atuação de profissionais em mais de uma equipe especializada.

4.2. O atendimento das solicitações de serviço se dará em 3 (três) níveis, de acordo com o estabelecido no ITIL. O primeiro nível (que não está contemplado na presente contratação) é o atendimento remoto ao usuário, através dos canais de atendimento. Caso o atendimento não possa ser resolvido, será escalado para o segundo ou terceiro nível, de atendimento ao usuário.

4.3. Eventualmente, no caso de incidentes que afetem mais de um usuário, ou que exista a necessidade de intervenção mais especializada, o chamado poderá ser escalado para o terceiro nível de atendimento, que é de responsabilidade das equipes especializadas nos serviços de TIC e respectiva infraestrutura.

4.4. Para fins de um melhor atendimento aos usuários da ECONOMIA, no interesse da CONTRATANTE, a equipe de atendimento ao usuário poderá ser treinada nos sistemas desenvolvidos pela CONTRATANTE para realizar um suporte mais adequado.

4.5. As equipes especializadas dos Grupos de Serviços II ao VI, possuem natureza transversal, de tal forma que as suas atuações devem permear por todas as equipes especializadas descritas na presente contratação. Todas as demais equipes devem atuar de forma cooperativa, executando as ações solicitadas ou coordenadas por essas equipes transversais, assim como prestando todas as informações pertinentes ou requeridas, registrando-as na ferramenta de ITSM e mantendo os ambientes sob sua responsabilidade, seguros, monitorados e dentro dos padrões de governança.

4.6. O detalhamento das atribuições e os requisitos das equipes especializadas estão descritas no "ANEXO II - Requisitos das Equipes Especializadas".

Parágrafo 7º - Requisitos da Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC

1. A Solução de Gerenciamento de Serviços de TIC utilizada atualmente pela CONTRATANTE é o Microsoft System Center Service Manager, que poderá ser substituída à critério da CONTRATANTE, devendo a CONTRATADA se adequar à ferramenta em questão.

Parágrafo 8º - Requisitos da Ferramenta de Monitoramento do Ambiente de TI

1. Atualmente as principais ferramentas implantadas para monitoramento dos serviços e ativos de TIC da CONTRATANTE são: Zabbix, Kibana, Elasticsearch, Grafana, LogStash, Hobbbit, Nagios, MPS Monitor.
2. A CONTRATADA deverá realizar o monitoramento dos ativos, tarefa de responsabilidade da Área Especializada de monitoramento de Redes, Serviços, Aplicações e também do NOC, através das ferramentas já implantadas ou de outras que a CONTRATANTE venha solicitar a implantação.
3. Os indicadores de desempenho deverão ser calculados e extraídos diretamente da ferramenta de monitoramento. Os elementos monitorados que compõem cada indicador serão determinados pela CONTRATANTE. A ferramenta deverá permitir a construção de indicadores baseados em uma composição de diferentes ativos ou serviços monitorados. Os indicadores poderão ser solicitados pela CONTRATANTE durante o período de execução mensal, para que a CONTRATANTE possa realizar o acompanhamento e definir junto à CONTRATADA, ações corretivas que evitem a aplicação das glosas contratuais.
4. Monitorar uma infraestrutura de TIC significa verificar a eficácia do funcionamento de cada serviço, equipamento e processos existentes. O monitoramento torna-se uma atividade essencial para, assim, garantir o seu funcionamento contínuo, como também para assegurar um elevado grau de qualidade dos serviços oferecidos pela área de TIC.
5. Devido a constante expansão do uso das redes de computadores e dos serviços de TIC prestados, aumentam também os problemas, tais como: indisponibilidade de aplicação e/ou serviço, servidor de rede com baixa capacidade de processamento, entre outros.
6. Diante disso, o monitoramento em tempo real da infraestrutura de TIC e de seus ativos, vêm se tornando indispensável na gestão da TIC. Esse monitoramento permitirá obter de modo rápido, preciso e confiável as informações necessárias sobre esses equipamentos, serviços e processos, facilitando as tomadas de decisões no momento do planejamento, adequação e expansão do ambiente de tecnologia.
7. Com isso, a Solução de Software de Monitoramento como Serviços, a ser implementada pela CONTRATADA, deverá possuir uma arquitetura baseada em um modelo Gerente-Agente para permitir a automação da coleta dos dados de diversos componentes da infraestrutura de TIC, visando ampliar a aplicação das métricas e auxiliar no gerenciamento e monitoramento.
8. A solução de monitoramento deverá ser uma ferramenta que ofereça e efetue essa coleta automatizada dos dados. Dentre as ferramentas existentes com estas características, a solução a ser implementada deverá suportar a gama de sistemas operacionais utilizados pela CONTRATANTE, através de agentes e/ou outras formas de coleta de informações, notificações de alertas escalonadas, e aplicação de ações de tratamento e recuperação de falhas e indisponibilidades.
9. Objetivando a utilização de solução flexível e adaptável de monitoramento da infraestrutura de TIC da CONTRATANTE capaz de monitorar computadores, máquinas virtuais, dispositivos, serviços, aplicativos, links de comunicação, etc., serão especificados nos itens a seguir as características, funcionalidades e requisitos necessários à Solução de Monitoramento.
10. Existindo necessidade de licenciamento da solução, caberá à CONTRATADA prover o respectivo licenciamento, respondendo integralmente por todos os custos decorrentes.
11. No contexto do Monitoramento desta contratação e em conformidade com a terminologia ITIL, todos os Itens de Configuração (IC) da Infraestrutura de TIC, as seguintes definições serão aplicadas:
 - 11.1. Os computadores, máquinas virtuais, dispositivos, serviços, aplicativos, links de comunicação e demais itens estabelecidos pela CONTRATANTE como sendo de monitoração obrigatória, serão classificados neste documento como sendo Item de Monitoração (IM).
 - 11.2. Agente de Coleta corresponde ao serviço ou aplicativo instalado em IM, com o objetivo de coletar dados, comparar amostras coletadas com valores predefinidos, criar alertas e executar respostas.
 - 11.3. O serviço de coleta de dados ou de execução de ação em IM capaz de executar processos de monitoração (workflow), coleta de dados de logs de eventos, dados de desempenho, etc., e de executar ações pré-definidas, será denominado doravante de Instrução de Monitoração.
 - 11.4. Um Servidor de Gerenciamento é o computador designado para administrar e se comunicar com Agentes de Coleta, executar Instruções de Monitoração, e se comunicar com bancos de dados do Serviço de Monitoração.
 - 11.5. Grupo de Gerenciamento é o conjunto formado por 2 (dois) ou mais Servidores de Gerenciamento com o objetivo de ampliar a capacidade da Solução de Monitoração e/ou melhorar a sua disponibilidade e operacionalidade.
 - 11.6. A Solução de Monitoração possui interface web e console para administração da solução e verificação da integridade, desempenho e da disponibilidade de todos os IMs, realizando as seguintes atividades básicas:
 - a) Descobrir automaticamente os servidores e dispositivos de rede;
 - b) Executar a descoberta de baixo nível com os métodos de atribuição automática de verificações de desempenho e disponibilidade para entidades descobertas;
 - c) Realizar monitoração distribuída com administração centralizada, via console físico ou web;
 - d) Possuir aplicação cliente de alta performance compatível com os sistemas operacionais de uso da CONTRATANTE;
 - e) Realizar monitoração de IMs com ou sem Agente de Coleta;
 - f) Realizar monitoração de IMs por instruções de Monitoração;
 - g) Realizar autenticação segura de usuário, passível de integração com LDAP e quaisquer outras formas de autenticação de rede da CONTRATANTE;
 - h) Apresentar a situação consolidada do IMs (resumos, gráficos e alertas de situação como um todo) em telas de Painéis de Controle (Dashboard) pré-configurados e/ou customizáveis, publicáveis na internet e com controle de acesso integrável ao controle de acesso de rede da CONTRATANTE;
 - i) Permitir, no mínimo, a notificação de eventos predefinidos por e-mail, SMS e Instant Messaging;
 - j) Prover visualizações gerenciais e técnicas, sintetizadas e detalhadas dos IMs;
 - k) Preservar a série histórica das configurações aplicadas a Agentes de Coleta, Instruções de Monitoração criadas, informações coletadas, eventos registrados e ações realizadas, e possibilitar a análise e auditorias a qualquer tempo;
 - l) Realizar monitoração de máquinas virtuais VMware.
12. Juntamente com as atividades básicas relacionadas anteriormente, a solução possui capacidade para formação de Grupo de Gerenciamento, com as seguintes definições:
 - a) Armazenar informações sobre IMs em banco de dados Relacional;
 - b) Permitir a inclusão de novos Servidores de Gerenciamento no Grupo de Gerenciamento, sem que ocorram interrupções dos serviços da Solução de Monitoração;
 - c) Possuir recursos que permitam que o trabalho da Solução de Monitoração seja distribuído de forma equilibrada entre os servidores membros do Grupo de Gerenciamento;
 - d) No caso de falha de algum servidor do Grupo de Gerenciamento, a Solução de Monitoração deve ser capaz de fazer com que outro servidor assuma automaticamente a carga de trabalho do servidor com falha;

- e) Nas inclusões de novos servidores no Grupo de Gerenciamento, a solução deverá designar automaticamente parte do trabalho de monitoração para o novo servidor;
- f) Todos os servidores do Grupo de Gerenciamento, deverão administrar um conjunto distinto de IMs remotamente;
- g) A Solução de Monitoração deve ser capaz de coletar dados de desempenho e disponibilidade de computador através de Instruções de Monitoração, de forma a possibilitar a coleta de informações em computadores em que não seja possível ou desejável instalar um Agente de Coleta;
- h) As ações das Instruções de Monitoração deverão ser executadas, no mínimo, mediante a utilização de scripts;
- i) A Solução de Monitoração deverá permitir a definição das informações e ações que os agentes ou as Instruções de Monitoração deverão retornar ou executar, em conformidade com a especificidade do IM;
- j) Durante a realização da primeira coleta de informações em um IM, o Servidor de Gerenciamento deverá configurar o Agente de Coleta instalada ou executar as Instruções de Monitoração predefinidas, e coletar com todas as informações relativas a arquitetura, tecnologias, serviços, aplicativos e demais recursos existentes no IM predefinidos para mapeamento;
- k) O Servidor de Gerenciamento deve ter a capacidade de procurar, a partir de parâmetros preestabelecidos, computadores, dispositivos, serviços, aplicativos e demais itens da infraestrutura de TIC da CONTRATANTE, não definidos como IM. Esse requisito objetiva a análise, o mapeamento e inclusão de novos IMs com base em características específicas;
- l) O Servidor de Gerenciamento também deverá ser capaz de descobrir e mapear outros objetos do IM, que não sejam aqueles pré-definidos como sendo objetos de monitoração, para que estes objetos possam ser posteriormente analisados e incluídos na monitoração, conforme interesse da CONTRATANTE.

13. A coleta de informações de desempenho e disponibilidade realizada por Agentes de Coleta instalados nos IMs ou por Instruções de Monitoração, que irão gerar alertas sobre possíveis erros ou inconformidades em relação a valores de referência previamente estabelecidos, devem atender aos seguintes requisitos:

- a) A coleta de informações deve observar fontes de dados no IM e retornar as informações de acordo com a configuração e instruções realizadas por seu Servidor de Gerenciamento;
- b) O Agente de Coleta também deve ser capaz de calcular o estado de integridade do IM e reportar ao Servidor de Gerenciamento;
- c) Quando o estado de integridade de um IM for alterado ou outros critérios forem atendidos, o Servidor de Gerenciamento deverá emitir o alerta correspondente;
- d) Ao fornecer dados de integridade sobre IM ao Servidor de Gerenciamento, o Agente de Coleta ou a Instrução de Monitoração deve fornecer informações atualizadas da integridade do IM e de todos os serviços que disponibiliza e/ou dos aplicativos que hospeda;
- e) Quaisquer mudanças efetuadas nos objetos de um IM, tais como adição ou desinstalação de aplicativo, interrupção manual de serviço, etc., o Agente de Coleta deve enviar as informações atualizadas ao Servidor de Gerenciamento, que produza o alerta de monitoramento correspondente, se for o caso;
- f) Quando o Agente de Coleta for incapaz de se comunicar com o Servidor de Gerenciamento ao qual se reporta, o agente deverá continuar com a coleta de informações, preservando o sequenciamento cronológico das informações e eventos coletados e, tão logo a conexão seja restaurada, o Agente de Coleta deverá enviar estes dados e eventos para seu Servidor de Gerenciamento;
- g) O Servidor de Gerenciamento deverá tratar e registrar a falha de comunicação, seja com o Agente de Coleta ou na execução da Instrução de Monitoração, como um evento da monitoração;
- h) Os Agentes de Coletas devem enviar periodicamente e de forma autônoma ao Servidor de Gerenciamento, as informações de monitoração previamente estabelecidas, conforme agendamento e periodicidade em intervalo programável, a ser definido, com métrica mínima de intervalo de tempo medida em segundos.

Parágrafo 9º - Requisitos de projeto e de implementação, técnicas, métodos, forma de gestão, de documentação, dentre outros

1. A CONTRATADA deverá alimentar e manter atualizada toda a documentação gerada em decorrência da execução do contrato, inclusive rotinas e relatórios técnicos, gerenciais e manuais. A documentação deverá ser mantida em ferramenta ou repositório definido pela CONTRATANTE.
2. Para execuções de tarefas, mesmo quando não especificadas nas atividades, a CONTRATADA deverá contemplar todos os processos necessários para garantir a execução das atividades relacionadas à manutenção da operacionalidade de ambientes computacionais, como a análise de viabilidade, aplicação das boas práticas, implementação, migração e atualização dos recursos, criação de documentação técnica, operacional e de análise e controle, execução de rotinas proativas e reativas, análise de desempenho, monitoramento e operação dos serviços.
3. A CONTRATADA deverá, na absorção das atividades, documentá-las.
4. A CONTRATADA deverá detalhar e repassar à CONTRATANTE todo o conhecimento técnico utilizado na implementação de serviços, produtos e processos, bem como da topologia física e lógica da rede da CONTRATANTE.
5. Sempre que houver alterações no ambiente, o encerramento dos serviços deverá estar acompanhado de atualização da documentação.
6. São de propriedade da ECONOMIA, todos os produtos gerados no escopo da presente contratação, incluindo: estudos, relatórios, especificações, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, páginas web e documentação, em papel ou em qualquer forma ou mídia; em conformidade com o artigo 111 da Lei 8.666/93, com a Lei 9.609/98 e com a Lei 9.610/98, sendo vedada qualquer apropriação e comercialização destes por parte da CONTRATADA.
7. Para garantir os direitos de propriedade intelectual, cabe à CONTRATADA:
 - a) Evitar documentos produzidos com logotipo da CONTRATADA;
 - b) Evitar sistemas com logotipo ou referências à CONTRATADA;
 - c) Proibir qualquer tipo de propaganda sem autorização prévia;
 - d) Evitar citar os contratos em palestras/apresentações.
8. A CONTRATADA se compromete, em conformidade com o parágrafo único do artigo 111 da Lei federal nº 8.666/93, a participar de atividades de transição contratual e a transferir para a CONTRATANTE e/ou para outra empresa por esta indicada todo o conhecimento gerado na execução dos serviços, incluindo dados, documentos e elementos de informação utilizados.
9. Com vista a mitigar riscos de descontinuidade de serviços e de dependência técnica pela CONTRATANTE, a CONTRATADA se compromete a habilitar equipe de técnicos da ECONOMIA ou outra por ela indicada no uso das soluções desenvolvidas e implantadas no escopo desta contratação, repassando todo o conhecimento necessário para tal.
10. A ECONOMIA poderá, a seu critério, alocar servidor(es) para acompanhar as atividades de levantamento de requisitos ou qualquer outra atividade organizacional realizada pela CONTRATADA, tendo em vista a preservação do conhecimento de negócio relativo ao serviço prestado.
11. Todo processo, serviço, base de dados, aprendizado e afins produzidos em decorrência da prestação dos serviços deverá gerar documentação técnica por parte da CONTRATADA e que será de propriedade da ECONOMIA.

Parágrafo 10º - Requisitos de implantação, que definem o processo de disponibilização da solução em ambiente de produção, dentre outros

1. O Período de Transição Operacional (PTO) terá duração de até 30 (trinta) dias corridos e compreende o período decorrido da assinatura do contrato até o efetivo início da prestação dos serviços, em que a CONTRATADA poderá realizar o levantamento do modo de execução das atividades, modelar e adequar seus processos e alinhar seus procedimentos junto à CONTRATANTE, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio.
2. No Período de Transição Operacional (PTO), a CONTRATADA fará jus à remuneração dos serviços prestados, no entanto, durante esse período não haverá aplicação de penalidades.
3. Durante o PTO, o acesso às instalações da CONTRATANTE e demais locais de prestação de serviços será franqueado à CONTRATADA, podendo esta visitar as dependências físicas e, junto à prestadora de serviços, caso haja contrato ativo, entender, assimilar, estudar e levantar todos os pontos que julgar necessários para o início de sua operação.
4. A execução dos serviços de transição será realizada pela CONTRATADA e gerenciada pela STI/ECONOMIA, que fará o acompanhamento das atividades com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de direção. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados à STI/ECONOMIA, que colaborará com a CONTRATADA na busca da melhor solução para o problema.
5. O processo de transição dos serviços será utilizado para que a CONTRATADA possa absorver os conhecimentos necessários para sustentação e continuidade dos serviços que ficarão sob sua responsabilidade suavizando a probabilidade de impacto sobre os serviços ou sua interrupção.
6. Durante o PTO, Para não ocorrer interrupção dos serviços prestados aos usuários da ECONOMIA, a CONTRATADA deverá planejar e executar a implantação da prestação de serviços de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência, contemplando:
- 6.1 A configuração da Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM) por parte da CONTRATADA, com o requisito mínimo de gerenciamento de requisições e incidentes. Logo ao término do PTO a ferramenta ITSM deverá estar apta ao recebimento de requisições e incidentes dos usuários.
- 6.2. A totalidade de colaboradores de Nível II já com todos os requisitos profissionais cumpridos.
- 6.3. Pelo menos, 50% (cinquenta por cento) dos colaboradores de cada Equipe Especializada de Nível III já com todos os requisitos profissionais cumpridos, resguardado os quantitativos mínimos de cada Equipe Especializada.
- a) Caso a CONTRATADA não inicie com 100% (cem por cento) dos colaboradores de Nível III já com todos os requisitos profissionais cumpridos, terá 30 (trinta) dias corridos da data de início da prestação dos serviços para fazê-lo, respeitando o quantitativo mínimo por Equipe Especializada, conforme na tabela a seguir:

| Perfil de Profissional | Quantitativo |
|---|--------------|
| Administrador de Sistemas Computacionais - Sênior | 3 |
| Administrador de Sistemas de Segurança da Informação - Sênior | 1 |
| Analista Infraestrutura de Rede - Sênior | 1 |
| Analista Infraestrutura Middleware - Sênior | 2 |
| Administrador de Banco de Dados - Sênior | 1 |
| Administrador de Dados - Sênior | 1 |
| Gerente de Projetos - Pleno | 1 |
| Supervisor Técnico - Pleno | 1 |
| Total | 11 |

Tabela 06: Quantitativo Mínimo por Equipe Especializada

7. Para não ocorrer interrupção dos serviços prestados aos usuários da ECONOMIA, durante o PTO deve ocorrer a configuração da Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM) por parte da CONTRATADA, com o requisito mínimo de gerenciamento de requisições e incidentes. Logo ao término do PTO a ferramenta ITSM deverá estar apta ao recebimento de requisições e incidentes dos usuários.
8. Com base nas informações recolhidas 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. O plano deverá contemplar não só as atividades necessárias à consecução dos objetivos mencionados, como também análise do ambiente e os controles e tratamentos relativos a cada um dos fatores de risco identificados.
9. O fim do PTO pode ser antecipado, caso a CONTRATADA assim o desejar e cumprir os seguintes requisitos:
- a) Ter entregue o Plano de Implantação dos Serviços pelo menos 5 (cinco) dias corridos antes do início da prestação dos serviços;
- b) Ter cumprido todas as exigências para o início do PAO.
10. O Período de Adaptação Operacional (PAO) da CONTRATADA terá a duração de 180 (cento e oitenta) dias corridos, contados a partir do início efetivo da prestação dos serviços. Durante este período, considerado como de estabilização, a CONTRATADA deverá proceder a todos os ajustes que se mostrarem necessários no dimensionamento e qualificação das equipes, bem como nos procedimentos adotados e demais aspectos da prestação dos serviços, de modo a assegurar o alcance das metas estabelecidas.
11. A Durante o PAO a CONTRATADA deverá planejar e executar a implantação da prestação de serviços de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência, contemplando:
- I- Implantação da Central de Serviços (centro de chamados);
- II- Adaptação e configuração da Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM);
- III- Adaptação à Ferramenta de Acesso Remoto;
- IV- Implantação do Circuito de Comunicação Dedicado ou VPN Site-to- Site, entre CONTRATADA e CONTRATANTE;
- V- Revisão e ajuste de todos os processos já implantados para a Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM);
- VI- Meios que viabilizem os acessos que venham a ser necessários a seus colaboradores remotos, respeitando as normas de segurança da ECONOMIA e boas práticas de mercado;
- VII- Serviços de monitoramento da infraestrutura de TIC em estrutura de NOC (Network Operations Center/Centro de Operações de Rede) da CONTRATADA, garantindo sua disponibilidade, inclusive de conectividade;
- VIII- Demais atividades definidas neste Termo de Referência a serem executadas pela CONTRATADA.
12. Os perfis de coordenador de suporte, técnico de suporte e técnico de suporte especializado devem ter seus quantitativos mínimos indicados respeitados durante o PAO.
13. Mais de um perfil de analista pode ser executado pelo mesmo profissional, desde que tenha as qualificações para os perfis pretendidos conforme "ANEXO VI - Qualificações Mínimas por Perfis Técnico-Profissionais", seja restrito ao profissional atuar no máximo em 2 (dois) perfis, e que isso não venha a impactar negativamente no serviço prestado à CONTRATANTE.

14. Uma vez que a forma de contratação não é de alocação de mão de obra, a quantidade de profissionais estimada deve ser entendida como o quantitativo mínimo definido pela CONTRATANTE para a execução dos serviços.

15. O dimensionamento da equipe para execução adequada dos serviços, após o Período de Adaptação Operacional, será de responsabilidade da CONTRATADA, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos Níveis Mínimos de Serviço exigidos no edital.

16. Para viabilizar a fiscalização pela STI/ECONOMIA, as contratações e demissões ocorridas no âmbito do contrato deverão ser informadas de imediato. Além disso, quando da substituição dos profissionais, a CONTRATADA deverá observar os requisitos de qualificação previstos para cada serviço e deverá encaminhar à STI/ECONOMIA a documentação que comprove o atendimento a tais requisitos. As solicitações atendidas por profissionais que eventualmente não possuam as qualificações exigidas, serão consideradas "não resolvidas" e permanecerão pendentes para fins de apuração do nível de serviço.

17. O dimensionamento da quantidade mínima de profissionais deverá garantir o adequado funcionamento da área de TIC e os níveis de serviços acordados, prevendo a sazonalidade de ocorrências, reagindo rapidamente a quaisquer eventos, principalmente os potencialmente prejudiciais que demandam reação imediata.

18. Os dados utilizados para o dimensionamento das equipes de atendimento deverão ser apresentados à STI/ECONOMIA sempre que forem realizadas alterações nesse dimensionamento. Cabe ressaltar que eventual redução no quantitativo das equipes, deverá ser precedida pela implementação de planos de melhoria dos serviços e pela apresentação de cálculos estatísticos sobre a variação das demandas e respectivos tempos de atendimento, que demonstrem ter havido otimização de desempenho que justifique tal redução, sem impacto para a qualidade dos serviços devendo ser devidamente aprovados pela STI/ECONOMIA.

19. No caso de redução da equipe, dentro do limite mínimo definido, a CONTRATADA deverá comprovar que o restante da equipe atende todos os requisitos do perfil profissional que deixará de atender à CONTRATANTE.

20. Ao término do PAO, todos os requisitos relacionados com a Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM) e com as funcionalidades da Central de Serviços deverão estar devidamente operacionais.

21. A CONTRATADA deverá prestar serviço de suporte remoto (inclusive com fornecimento de ferramentas de software, se necessário) e presencial aos usuários de soluções de TIC em uso na CONTRATANTE, na sede da ECONOMIA na cidade de Goiânia-GO e nas unidades descentralizadas relacionadas no "ANEXO X - Relação de Endereços das Unidades Descentralizadas".

22. A ECONOMIA, durante a vigência do contrato, poderá alterar a relação das unidades descentralizadas - devido à abertura, fechamento ou mudança de endereço -, fato que não ensejará reajuste/repactuação de valores de contrato.

23. A CONTRATANTE poderá incluir nos indicadores de níveis de serviço novas atividades correlatas, bem como novos equipamentos adquiridos. Nesse caso, a CONTRATADA deverá suportar o novo cenário da CONTRATANTE. As novas atividades devem atender aos indicadores correlatos de níveis de serviço e requisitos obrigatórios previstos nesta contratação.

24. A CONTRATADA poderá sugerir alterações nas metodologias ou na configuração da Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM). As sugestões serão analisadas e poderão ser homologadas pela STI/ECONOMIA, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

25. Toda requisição, demanda ou chamado será aberto via Central de Serviços através da Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM) ou por telefone, resguardado à CONTRATANTE o direito de alterar esse procedimento, e deverá ser fechado logo após o atendimento. Em caso de incidentes e manutenções, os próprios técnicos da CONTRATADA poderão abrir o chamado na ferramenta ITSM.

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

27. As metas de nível de serviço serão implementadas gradualmente durante o período de estabilização, de modo a permitir à CONTRATADA realizar a adequação progressiva de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho pleno requerido pela CONTRATANTE. Para tanto, serão consideradas as seguintes metas:

27.1. Para o 1º e 2º mês de execução contratual: 70% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas;

27.2. Para o 3º e 4º mês de execução contratual: 80% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas;

27.3. Para o 5º e 6º mês de execução contratual: 90% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas; e

27.4. A partir do 7º mês de execução contratual: 100% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas.

28. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de estabilização.

29. A CONTRATADA deverá apresentar um Plano de Transferência de Conhecimento (PTC) 90 (noventa) dias corridos após o fim do Período de Adaptação Operacional (PAO), que deverá conter, no mínimo:

a) A descrição dos meios empregados na construção da Base de Conhecimentos;

b) A metodologia de trabalho;

c) Os modelos de gestão, gerência, trabalho e operação geral;

d) Os documentos e os artefatos a serem gerados;

e) Os processos, cronograma e outros recursos, que deverão ser usados para garantir que a STI/ECONOMIA retenha o conhecimento sobre as operações e os processos de gerenciamento e operação da Infraestrutura de TIC.

30. A CONTRATADA deverá descrever, dentro do Plano de Transferência de Conhecimento (PTC), a metodologia que será utilizada para transferir conhecimento à equipe técnica da ECONOMIA.

31. O PTC deverá ser revisado periodicamente ou quando houver alterações de grande impacto em seu conteúdo. O PTC deverá fazer parte obrigatória do planejamento da CONTRATADA para o início das atividades dos serviços de suporte à infraestrutura e suporte aos usuários.

32. Em ocorrendo nova licitação, com mudança do fornecedor dos serviços, a CONTRATADA deverá apresentar Relatório Final, contendo o PTC, e todos os demais documentos necessários para a continuidade da prestação dos serviços.

Parágrafo 11º - Requisitos de metodologia de trabalho e padronização

1. A metodologia de trabalho será baseada no conceito de delegação de responsabilidade, sendo a CONTRATANTE responsável pela gestão e fiscalização do contrato e pelo atesto da aderência aos padrões de qualidade exigidos nos serviços entregues, e a CONTRATADA responsável pela execução operacional dos serviços dentro dos níveis de serviço acordados e gestão dos recursos humanos e físicos a seu cargo. Nesse contexto, o valor mensal a ser pago estará associado ao alcance de metas estabelecidas para a prestação do serviço.

2. A prestação do serviço será feita com base em modelo cujo pagamento será efetuado, exclusivamente, em função da efetiva execução e dos Níveis Mínimos de Serviço alcançados, auferidos por métricas especializadas de acordo com as especificidades dos serviços que compõem o objeto da contratação.

3. A natureza dos serviços requer o atendimento tempestivo às demandas dos usuários e às atividades de sustentação do ambiente de TIC, as quais, embora não podendo ser previamente planejadas por decorrerem de falhas ou de necessidades imprevisíveis quanto ao funcionamento das soluções de TIC da ECONOMIA, podem ser estimadas com base no histórico, ambiente e número de usuários. Assim, será exigida da CONTRATADA a disponibilidade permanente de equipes qualificadas, dimensionadas de forma compatível com a demanda estimada e posteriormente verificada. Com isso, configura-se um modelo híbrido de contratação, no qual a remuneração máxima é estabelecida com base no dimensionamento do serviço, e os valores efetivamente pagos calculados em função do cumprimento de metas de desempenho e de qualidade associadas aos serviços.

4. A STI/ECONOMIA deseja institucionalizar, pelo menos os principais processos ITIL no decorrer desta contratação. Assim sendo, a CONTRATADA deverá executar os serviços dentro do escopo da contratação envolvendo atividades pontuais, para atendimento de necessidades específicas, atividades rotineiras, que devem ser executadas de maneira contínua, e atividade de continuidade da construção da base de conhecimento da ECONOMIA, seguindo os processos, padrões e procedimentos de gestão da ITIL v3 ou superior.

5. A execução dos serviços será gerenciada pela CONTRATADA, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos Níveis Mínimos de Serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo. Os dados relativos ao registro e atendimento de demandas de usuários deverão ser mantidos atualizados em uma base de dados fornecida pela CONTRATADA, a qual será utilizada para obter informações, dados e indicadores para a emissão de relatórios gerenciais mensais e para a fiscalização do cumprimento das obrigações contratuais. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados à CONTRATANTE.

6. Os chamados para a prestação dos serviços serão feitos, preferencialmente, por intermédio de Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM) disponibilizada pela CONTRATANTE, e nos demais casos, por contato telefônico na Central de Serviços.

7. Durante a execução das tarefas, deverão ser observadas todas as boas práticas para garantir a disponibilidade dos sistemas e ambientes computacionais, a migração eficaz e transparente dos recursos, a execução de todas as análises proativas e a verificação do desempenho de todos os ativos de TIC impactados pela atividade.

8. Ao executar as atividades, a CONTRATADA deverá manter atualizados todos os registros correspondentes na Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM), e também nas bases de conhecimentos e de configuração dos ativos de TIC.

9. Todas as atividades devem estar de acordo com as especificações e melhores práticas de gestão, assim como dos fabricantes dos equipamentos/software e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento, desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos e a documentação definidos pela CONTRATANTE.

10. Os serviços deverão ser prestados tendo como referência as boas práticas nacionais e internacionais voltadas para TIC, preconizadas por modelos como ITIL v3 ou superior e COBITv5 ou superior.

11. Todos os colaboradores que vierem a prestar serviço na ECONOMIA devem estar com a identificação clara, visual e inequívoca, através do porte de crachá de identificação específico da CONTRATADA.

12. Sobre o serviço de monitoramento da infraestrutura de TIC em NOC (Network Operations Center/Centro de Operações de Rede):

12.1. Caberá à CONTRATADA prover, manter e administrar as ferramentas disponíveis para a equipe de monitoração (NOC), indicando novos ativos e parâmetros de monitoração, elaborando procedimentos operacionais para tratamento de incidentes e fornecendo orientações sempre que requisitados, com objetivo de melhorar continuamente o ambiente tecnológico da CONTRATANTE;

12.2. A monitoração dos serviços de TIC deve ser completa e suficiente, incluindo os ativos de TIC principais e acessórios, para ser efetiva quanto à detecção preventiva de incidentes, antes que venham a causar indisponibilidades;

12.3. Quando no monitoramento, caracterizado o evento de incidente, esse deve ser registrado de forma automática na Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM), para que seja possível fazer seu acompanhamento e registro da resolução;

12.4. O operador da monitoração deve ser capaz de atuar tecnicamente para restabelecer o serviço ou ativo de TIC, com base em procedimentos e scripts predefinidos;

12.5. O operador da monitoração deve ser capaz de abrir chamados junto a outros fornecedores de bens e serviços contratados pela ECONOMIA, além de acompanhar seu andamento e autorizar seu fechamento.

13. A CONTRATADA deverá gerir de forma contínua e ininterrupta os recursos computacionais da CONTRATANTE, buscando sempre o uso eficiente e otimizado dos ativos de TIC. A CONTRATADA deve atuar também na melhoria contínua de TIC da CONTRATANTE, devendo:

13.1. Subsidiar a CONTRATANTE na definição de projetos de melhoria qualitativa, seja para resolução de problemas existentes, aperfeiçoamento dos serviços ou introdução de novas funcionalidades;

13.2. Auxiliar a análise, orientação, acompanhamento, desenvolvimento de métodos e técnicas, visando ganhos de produtividade através de racionalização, padronização, avaliação e recomendação de soluções;

13.3. Avaliar e recomendar à CONTRATANTE a adequação de processos que permitam a implantação dos sistemas planejados ou que proporcionem maior produtividade.

Parágrafo 12º - Requisitos de garantia e manutenção

1. A CONTRATADA deverá prover garantia dos serviços prestados durante toda a vigência do contrato.

Parágrafo 13º - Requisitos de capacitação

1. Cabe à empresa CONTRATADA manter, atualizar e prover as capacitações necessárias ao seu corpo técnico, sem quaisquer ônus à CONTRATANTE, com o objetivo de manter a qualidade e eficiência no atendimento às demandas dos usuários.

2. Os técnicos alocados deverão ser capacitados, de forma que possam atender com prontidão os chamados abertos e executar as tarefas necessárias.

3. A CONTRATADA deverá acompanhar as evoluções tecnológicas da CONTRATANTE, mediante mudança, adaptação e migração de informações e substituição do uso de seus sistemas, ferramentas, base de dados e base de conhecimento por outro que a ECONOMIA venha a adotar, mantendo sua equipe técnica capacitada.

Parágrafo 14º - Requisitos de confidencialidade e segurança da informação

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 Subsecretaria de Tecnologia da Informação da Secretaria de Estado de Desenvolvimento e Inovação - STI/SEDI, e normas de sigilo fiscal, estabelecidas na Instrução Normativa nº 1.455/2020-GSE - que dispõe sobre o sigilo fiscal no âmbito da Secretaria de Estado da Economia -, em todas as atividades executadas.

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

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 ECONOMIA.

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 VIII deste Contrato, o compromisso de manter total sigilo e preservar a segurança das informações, assim como obterá por meio do Termo de Ciência Individual de Sigilo e Segurança da Informação, conforme modelo no ANEXO IX, a ciência de cada colaborador a serviço da CONTRATADA que irá prestar os serviços constantes nesta contratação.

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. 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.

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.

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.

Parágrafo 15 º - Requisitos de equipe técnica

1. Os serviços deverão ser prestados por empresa com experiência técnica comprovada, conforme critérios de habilitação, na disponibilização e sustentação de infraestrutura de sistemas informatizados, telefonia IP, e no suporte técnico a usuários e que demonstre experiência anterior em desempenhar rotinas de operação e monitoração de recursos tecnológicos de porte similar aos presentes na ECONOMIA.

2. Os serviços deverão ser executados por profissionais qualificados, com experiência em diagnóstico proativo de problemas em ambientes complexos, e com a capacidade técnica necessária para atender à complexidade especificada no procedimento.

3. Durante a execução contratual, a CONTRATADA se obriga a manter as habilidades dos seus colaboradores diretamente envolvidos na prestação dos serviços, conforme estabelecido no "ANEXO VI - Qualificações Mínimas por Perfis Técnico-Profissionais".

4. A comprovação dos requisitos deverá ser composta de:

I- Cópia autenticada de certificados ou diplomas que comprovem a conclusão dos cursos ou experiência exigidos. No caso dos cursos de nível médio e/ou superior deverá ser apresentado o diploma reconhecido pelo MEC;

II- Carteira de Trabalho ou declaração da empresa na qual o colaborador tenha prestado serviço, incluindo a descrição das atividades realizadas e o tempo da prestação do serviço.

5. Todos os documentos apresentados estarão sujeitos à diligência da CONTRATANTE para fins de confirmação das informações prestadas. Caso uma certificação não seja mais válida, será aceita a nova certificação que substituiu a anterior.

6. Quando da adição de um novo colaborador da CONTRATADA para prestação dos serviços, esta deve apresentar com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, ofício com a documentação contendo os requisitos de qualificação, certificação e habilidades atendidos, conforme exigência deste Contrato. Caso a CONTRATADA não apresente as comprovações no prazo especificado, ficará vetada a prestação do serviço a qual o colaborador se apresentou para atender a demanda, não suspendendo os prazos de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).

7. A ECONOMIA poderá a qualquer momento recusar o atendimento dos serviços por colaboradores que não atendam aos requisitos mínimos especificados neste Contrato.

Parágrafo 16 º - Requisitos de formação de equipe técnica

1. O perfil profissional dos recursos alocados pela CONTRATADA deverá respeitar os requisitos mínimos constantes no "ANEXO VI - Qualificações Mínimas por Perfis Técnico-Profissionais".

2. A CONTRATADA terá prazo de 20 (vinte) dias corridos, após a assinatura do contrato, para apresentar os profissionais conforme especificado no item 5.10.6, do Período de Transição Operacional (PTO).

Para cada profissional alocado nos serviços escopo desta contratação, a CONTRATADA deverá encaminhar documentos comprobatórios de qualificação.

3. Nos casos em que a CONTRATANTE solicitar a substituição de profissionais, esta deverá ocorrer num prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis a contar da data de solicitação.

4. Do início da execução do contrato, sempre que houver alteração do quadro de pessoal alocado na prestação dos serviços ou quando solicitado, a CONTRATADA deverá encaminhar carta de apresentação contendo os dados pessoais e informações quanto à habilitação e qualificação profissional dos funcionários.

5. Todos os profissionais envolvidos na execução dos serviços deverão assinar Termo de Ciência Individual de Sigilo e Segurança da Informação, conforme modelo no ANEXO IX deste contrato.

CLÁUSULA QUARTA – DO MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

Parágrafo 1º - Condições gerais a serem observadas

1. A CONTRATADA deverá prestar serviço de Central de Suporte e Serviços (Service Desk) de 2º e 3º Níveis com atendimento remoto e/ou presencial, com objetivo de sustentação de infraestrutura de TIC abrangendo a execução de rotinas periódicas, registro, documentação, orientação e esclarecimento de dúvidas, bem como análise, diagnóstico e atendimento de solicitações e incidentes relacionados a Sistemas Operacionais e Middleware; Sistemas Gerenciadores de Bancos de Dados; Redes de Computadores; suporte técnico a usuários e incidentes; monitoramento de serviços de TIC; execução/operação de processamentos; instalação e manutenção de equipamentos de TIC e periféricos; instalação e manutenção de redes lógicas de dados; gerenciamento de links de dados e telefonia fixa, móvel e VoIP; gestão de Segurança da Informação; projetos e execução que envolvam novas tecnologias e serviços especializados de Tecnologia de Informação e Comunicação na Secretaria de Estado da Economia, nas localidades conforme item 5.5.1, "a", e "ANEXO X - Relação de Endereços das Unidades Descentralizadas", do Termo de Referência.

Parágrafo 2º - Da reunião inicial

1. A CONTRATANTE, por intermédio do Gestor do Contrato, convocará a CONTRATADA, imediatamente após a assinatura do contrato, para reunião de alinhamento de entendimentos e expectativas - ora denominada Reunião Inicial - com o objetivo de:

2. Alinhar a forma de comunicação entre as partes, que deverá ocorrer preferencialmente entre a CONTRATANTE e o Preposto da CONTRATADA;

3. Definir as providências necessárias para inserção da CONTRATADA no ambiente de prestação dos serviços;

4. Definir as providências de implantação dos serviços;

5. Alinhar entendimento quanto aos modelos de execução e de gestão do contrato.

6. Na Reunião Inicial a CONTRATADA deverá:

6.1. Apresentar seu(s) Preposto(s) e seu(s) substituto(s), de acordo com as exigências de qualificação profissional, conforme item 11 do Parágrafo 4º da Cláusula Terceira

6.2. Apresentar o(s) Supervisor(es) Técnico(s), de acordo com as exigências de qualificação profissional, conforme item 15 do Parágrafo 4º da Cláusula Terceira

6.3. No decorrer da Reunião Inicial será apresentado à CONTRATADA o Plano de Inserção, documento que prevê as atividades de alocação de recursos necessários para a CONTRATADA iniciar a adaptação da Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM).

7. Havendo necessidade outros assuntos de comum interesse, poderão ser tratados na Reunião Inicial, além dos anteriormente previstos. Todas as atas de reuniões e as comunicações entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, assim como todas as demais intercorrências contratuais, positivas ou negativas, serão arquivadas em processo próprio para fins de manutenção do histórico de gestão do contrato.

Parágrafo 3º - Do encaminhamento das demandas

1. A Ordem de Serviço (OS), conforme "ANEXO VII - Modelo de Ordem de Serviço", é o instrumento padrão para formalização das demandas à CONTRATADA.

2. Os serviços serão demandados pela CONTRATANTE à CONTRATADA mediante emissão de Ordens de Serviço, o que irá autorizar o início da prestação de cada serviço, com suas respectivas atividades, previstas neste contrato.

3. Atividades como migrações ou atualizações de versões de softwares ou implementações de novas features de softwares ou outros ativos serão tratadas no escopo dos serviços rotineiros, por meio dos processos de gerenciamento de mudança e gerenciamento de liberação e implantação.

4. Caso haja necessidade de provisionamento de recursos não disponíveis de imediato, a CONTRATADA terá o prazo de até 7 (sete) dias úteis após o recebimento da Ordem de Serviço para provisionamento e alocação dos recursos requisitados para execução da demanda. Mediante solicitação motivada da CONTRATADA esse prazo poderá ser estendido por igual período, a critério da CONTRATANTE.

5. As Ordens de Serviço, somente serão encerradas, atestadas e validadas, para fins de aceite e pagamento, quando todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos e todos os ajustes de qualidade no valor das entregas forem aplicados e aprovados, bem como toda a documentação relacionada for verificada, validada e aprovada pela CONTRATANTE.

Parágrafo 4º - Da propriedade intelectual

1. A CONTRATANTE, para todos os efeitos da aplicação da Lei nº 9.609/98, que dispõe sobre a proteção da propriedade intelectual de programa de computador e regulamentos correlatos, é o único proprietário de licença dos sistemas desenvolvidos, devendo a CONTRATADA, para tanto, cedê-la à CONTRATANTE, mediante cláusula contratual, aplicando-se subsidiariamente a Lei nº 9.610/98.

2. A CONTRATADA não poderá repassar a terceiros, em nenhuma hipótese, informações, dados, metadados, produtos/artefatos desenvolvidos e entregues em função da execução dos serviços ficando responsável juntamente com a CONTRATANTE por manter a segurança da informação durante a execução das atividades e também em período posterior ao término da execução dos produtos (período de garantia técnica).

3. É de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA a aquisição de softwares e componentes adicionais de apoio à execução dos serviços além daqueles disponibilizados pela CONTRATANTE em seu ambiente, não havendo qualquer responsabilidade reversa à CONTRATANTE concernente a custos de licenciamento, titularidade dos direitos de propriedade e outros direitos de propriedade intelectual sobre os programas.

4. Todas as bases de dados, bem como toda a documentação gerada em função da prestação dos serviços devem estar sempre atualizadas, acessíveis à CONTRATANTE em local predefinido, e a ela devem ser periodicamente entregues pela CONTRATADA, ou sempre que solicitadas.

Parágrafo 5º - Das condições de sigilo

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

2. Será exigido da CONTRATADA a assinatura de Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e Respeito às Normas de Segurança da Informação, conforme Modelo no ANEXO VII deste contrato, pelo qual se compromete a manter o sigilo e a confidencialidade de todas as informações de que venha a ter conhecimento no exercício de suas atribuições, e que a mesma o exija dos seus empregados que prestarem serviços no ambiente da CONTRATANTE. Por questões de segurança, fica a CONTRATADA obrigada a estender o compromisso de manutenção do sigilo e segurança das informações a todos os seus colaboradores diretamente envolvidos na execução do contrato. Sendo que a CONTRATANTE reserva o direito de proceder levantamento e/ou confirmação de informações pertinentes à idoneidade de qualquer profissional que venha a ser indicado para a prestação dos serviços.

3. A CONTRATADA também estará sujeita ao cumprimento das diretrizes aplicáveis estabelecidas na Política de Segurança da Informação e Comunicação da CONTRATANTE e normas de sigilo fiscal, estabelecidas na Instrução Normativa nº 1.455/2020-GSE - que dispõe sobre o sigilo fiscal no âmbito da Secretaria de Estado da Economia -, bem como suas respectivas normas complementares - às quais à CONTRATANTE incumbe dar o devido conhecimento.

Parágrafo 6º - Volumetria dos serviços

1. A descrição e dimensionamento dos serviços demandados estão descritos nos seguintes anexos:

I- ANEXO I - Catálogo de Serviços;

II- ANEXO III - Volumetria de Chamados;

III- ANEXO IV - Inventário do Ambiente Tecnológico e Serviços de TIC.

Parágrafo 7º - Mecanismos formais de comunicação

1. O canal de comunicação entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, para os assuntos relacionados a gestão e fiscalização contratual, ocorrerá preferencialmente através da figura do Preposto, e para os assuntos relacionados a execução/coordenação técnica das atividades, ocorrerá preferencialmente através da figura do Supervisor Técnico.

2. O Preposto é o representante da CONTRATADA junto à CONTRATANTE para assuntos administrativos, e o Supervisor Técnico é o representante da CONTRATADA junto à CONTRATANTE para assuntos técnicos. Destaca-se que o Preposto e o Supervisor Técnico não poderão participar da fila de distribuição dos chamados no papel de executor, apenas no de distribuidor. O Preposto e o Supervisor Técnico e/ou seus respectivos substitutos poderão ser contatados mesmo fora do horário de expediente, sem que com isso ocorra qualquer ônus extra à CONTRATANTE. A comunicação entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA se dará preferencialmente por meio escrito, sempre que se entender necessário o registro de ocorrência relacionada com a execução do contrato.

3. Seguem abaixo as formas de comunicação previstas:

| Tipo do documento | Função | Emissor | Destinatário | Periodicidade |
|-------------------|----------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------------|
| Ofício | Informações diversas | CONTRATANTE / CONTRATADA | CONTRATANTE / CONTRATADA | Sempre que necessário |

| E-mail | Informações diversas | CONTRATAN TE / CONTRATA DA | CONTRATAN TE / CONTRATA DA | Sempre que necessário |
|--|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|-----------------------|
| Ordem de Serviço | Resoluções de problemas técnicos | CONTRATA NTE | CONTRATA DA | Sempre que necessário |
| Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM) | Resoluções de problemas técnicos | CONTRATAN TE / CONTRATA DA | CONTRATA DA | Sempre que necessário |
| Atas de reunião | Informações diversas | CONTRATAN TE / CONTRATA DA | CONTRATAN TE / CONTRATA DA | Sempre que necessário |
| Qualquer documento no SEI | Informações diversas | CONTRATA NTE | CONTRATA DA | Sempre que necessário |

Tabela 07: Formas de Comunicação Previstas

4. A presente contratação prevê o acompanhamento diário da prestação de serviços. Essa abordagem tem o propósito de antecipar riscos, reduzindo a possibilidade de entregas rejeitadas.
5. Além do acompanhamento diário, a presente contratação prevê reuniões entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA para planejamento de ações futuras, conforme periodicidade a ser definida pela CONTRATANTE.
6. A contratação prevê ainda a realização de reuniões extraordinárias entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, as quais, diferente das reuniões de acompanhamento e planejamento, poderão ocorrer a qualquer tempo, sem periodicidade preestabelecida, desde que convocadas pelo Fiscal Técnico ou Gestor do Contrato com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas. Poderá ser pauta das reuniões extraordinárias qualquer tema que, por especialização técnica ou pela urgência no tratamento do tema, não possa aguardar ser incluído na pauta das reuniões ordinárias.
7. Nas reuniões os seguintes pontos podem ser tratados, entre outros:
- Avaliação dos indicadores de nível de serviço aferidos no período e ações corretivas, caso necessário;
 - Avaliação da efetividade de medidas corretivas definidas em reuniões anteriores;
 - Planejamento estimativo de volume de demandas para os próximos períodos;
 - Acompanhamento do andamento dos projetos em curso com análise de riscos;
 - Avaliação de profissionais da CONTRATADA.
8. Incumbe à CONTRATADA apresentar sugestões de medidas corretivas, sempre que necessário ao estabelecimento ou restabelecimento de níveis de serviço previstos no contrato. As propostas apresentadas serão discutidas e avaliadas pela CONTRATANTE.
9. Ao término da reunião, a CONTRATADA elaborará ata específica com o registro dos principais assuntos tratados, as decisões tomadas e as notificações realizadas. A ata deve ser assinada pelos presentes e juntada aos autos do processo de fiscalização do contrato.

CLÁUSULA QUINTA – DO MODELO DE EXECUÇÃO

Parágrafo 1º - Independentemente do escalamento entre os níveis de suporte sob responsabilidade da CONTRATADA, o chamado deve atender globalmente os tempos máximos estabelecidos para incidentes e requisições de serviço. Os incidentes, requisições e problemas serão classificados de acordo com os critérios estabelecidos pela CONTRATANTE, considerando-se: impacto, urgência e prioridade.

- Urgência:** a urgência é determinada pela necessidade da instituição em ter os serviços para aquele usuário ou área restabelecidos, ou as suas solicitações atendidas dentro de um determinado prazo. Usuários ou áreas distintas têm requisitos de urgência distintos, dependendo da sua importância para os serviços prestados pela CONTRATANTE. A urgência também é determinada pelo aumento da gravidade do incidente com o não atendimento em curto prazo.
- Impacto:** o impacto reflete o efeito de uma requisição, incidente ou problema sobre o negócio ou ativos de TIC da CONTRATANTE. A classificação dos incidentes, requisições e problemas quanto ao impacto será determinada pela abrangência do incidente e a quantidade de sistemas ou pessoas afetadas.
- Prioridade:** a prioridade estabelece a relação de ordem de atendimento dos chamados, nos quais as requisições, incidentes e problemas devem ser atendidos e resolvidos. Ela definirá o prazo para início de atendimento e é um importante balizador do esforço a ser empreendido no atendimento.

Parágrafo 2º - Na tabela a seguir constam os critérios para definição do impacto das requisições e incidentes:

| Impacto | Fatos Determinantes |
|-----------|---|
| Altíssimo | <ul style="list-style-type: none"> Incidentes que causem impacto negativo generalizado, e que prejudiquem a imagem institucional da CONTRATANTE; Qualquer incidente relativo à indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado de sistemas, serviços, recursos críticos ou sensíveis; Qualquer incidente cujo não atendimento comprometa os serviços de TIC prestados ao usuário externo; Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário VIP. |
| Alto | <ul style="list-style-type: none"> Incidentes que impeçam ou inviabilizem os trabalhos de uma área ou unidade da CONTRATANTE; Indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado em serviços ou recursos essenciais. |
| Elevado | <ul style="list-style-type: none"> A falha impossibilita o trabalho diário de um ou mais usuários (ex. problema em um equipamento ou sistema específico, falha no funcionamento do acesso à rede em uma sala ou setor, indisponibilidade da estação de trabalho do usuário, problema em serviço essencial para o usuário); O equipamento ou serviço fornecido está operacional, mas apresenta algumas funções principais, ou partes delas, com erros, provocando assim uma queda na qualidade do trabalho normal. |
| Médio | |

| | |
|-------|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> A falha afeta o trabalho diário de um ou mais usuários; O equipamento ou serviço de uso coletivo encontra-se operando de modo normal, mas algumas funções secundárias apresentam falhas ou lentidão; Trata-se de requisição de serviço cujo não atendimento imediato não impeça o trabalho principal do usuário. |
| Baixo | <ul style="list-style-type: none"> O equipamento ou serviço apresenta falha, mas por necessidade do usuário não há possibilidade de intervenção imediata ou de paralisação; O serviço afetado está operando, mas no modo de contingência; A requisição pode ser atendida em algum horário posterior sem que haja prejuízo do desempenho das atividades do usuário. |

Tabela 08: Critérios para Definição do Impacto das Requisições e Incidentes

Parágrafo 3º - Na tabela abaixo seguem os critérios para definição da urgência das requisições e incidentes:

| Urgência | Fatos Determinantes |
|----------|--|
| Crítica | <ul style="list-style-type: none"> O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido imediatamente; O dano ou o impacto causado pela falha aumenta significativamente com o tempo; O sistema, serviço ou recurso é crítico ou sensível; Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário VIP. |
| Alta | <ul style="list-style-type: none"> O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido o mais rápido possível; O sistema ou recurso é essencial. |
| Média | <ul style="list-style-type: none"> O equipamento ou o serviço deve ser restabelecido assim que possível; Definido para usuários comuns. |
| Baixa | <ul style="list-style-type: none"> Por necessidade do cliente não há possibilidade de intervenção imediata; O serviço pode ser agendado para uma data específica, <i>a posteriori</i>. |

Tabela 09: Critérios para Definição da Urgência das Requisições e Incidentes

Parágrafo 4º - Os critérios definidos nas tabelas acima são balizadores para a categorização dos chamados na Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM).

Parágrafo 5º - 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.

Parágrafo 6º - A cada valor de prioridade entre 1 (um) e 5 (cinco) está associado um nível de serviço relativo ao tempo de início de atendimento e ao tempo total para a solução.

Parágrafo 7º - 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) decrescendo até 5 (cinco) - menor prioridade.

Parágrafo 8º - Segue abaixo a tabela de Matriz de Definição da Prioridade no Atendimento, em função do impacto e da urgência:

| Impacto | Urgência | | | |
|-----------|----------|-------|------|---------|
| | Baixa | Média | Alta | Crítica |
| Altíssimo | 2 | 2 | 1 | 1 |
| Alto | 3 | 2 | 2 | 1 |
| Elevado | 4 | 3 | 2 | 2 |
| Médio | 4 | 4 | 3 | 2 |
| Baixo | 5 | 4 | 3 | 3 |

Tabela 10: Matriz de Definição da Prioridade no Atendimento

Matriz de Prioridade: A prioridade do atendimento a um incidente ou requisição é obtida pelo correlacionamento da graduação do Impacto x Urgência. Essa graduação inclusive poderá ser revisada após o registro ou conclusão do atendimento do incidente ou requisição, quando se verificar que foi indevidamente classificada.

Parágrafo 9º - Após a atribuição da prioridade e a categorização do chamado, de forma automática, a Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM) deverá estar configurada para definir o prazo de atendimento conforme metodologia definida anteriormente, dos prazos estabelecidos no Catálogo de Serviços e dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) definidos para esta contratação.

Parágrafo 10º - A CONTRATANTE estabeleceu critérios para classificação dos chamados em níveis de impacto e urgência, seguindo as diretrizes estabelecidas.

Parágrafo 11º - O "ANEXO I - Catálogo de Serviços" vincula cada atendimento presente no catálogo com um determinado grau de impacto.

Parágrafo 12º - Os sistemas e recursos de TIC, conforme "ANEXO IV - Inventário do Ambiente Tecnológico e Serviços de TIC", a serem suportados pela CONTRATADA, estão no presente Termo de Referência, estabelecendo os requisitos de urgência para cada sistema ou recurso. Com base no cruzamento das informações é definida a prioridade de cada atendimento.

Parágrafo 13º - As classificações de impacto e urgência poderão ser revistas, assim como poderão ser incluídos novos itens no Catálogo de Serviços de TIC ou na relação de Sistemas e Recursos de TIC, de acordo com a necessidade da CONTRATANTE. Sempre que a requisição de serviço puder ser agendada para data posterior, ela deverá ter o impacto e a urgência definidos como baixos, e deverá ser definida na Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM) uma data para sua execução conforme regra deste TR. A fim de criar um limitador do esforço máximo necessário para o cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço, as requisições classificadas como de prioridades "1" e "2" somadas não poderão exceder a 60% (sessenta por cento) das solicitações de incidentes e requisições do período mensal.

Parágrafo 14º - Caso os chamados classificados com prioridades "1" e "2" excedam o limite máximo de 60% (sessenta por cento) das solicitações de incidentes e requisições em um determinado mês, não será observado pela CONTRATANTE o acordo de nível de serviço correspondente no que exceder o limite (em ambos os casos será observado o acordado para a prioridade "3").

Parágrafo 15º - O Tempo de Início de Tratamento do chamado (TIT) é o tempo a partir da comunicação pela Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM), ou a partir de outro canal disponível, desde que solicitado pela STI/ECONOMIA (Superintendente, Gerentes e Coordenadores), até a sua atribuição no sistema ao técnico responsável pela primeira intervenção para a solução, independentemente de o atendimento ser realizado de forma presencial ou de forma remota.

Parágrafo 16º - 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, contado do momento do registro do chamado até o encerramento no sistema.

Parágrafo 17º - No que diz respeito ao atendimento presencial ao usuário, o tempo transcorrido em dias e horários não úteis (finais de semana, feriados e horários entre 19:00h e 07:00h) não será considerado para efeito do cálculo do TMSI e do TMSR.

Parágrafo 18º - O Tempo Máximo para Solução da Requisição Planejada (TMSP) é o tempo acordado com o cronograma proposto pela CONTRATANTE e aceito pela CONTRATADA, não haverá indicador para medir o desempenho da CONTRATADA para requisições planejadas. O controle dessas requisições será realizado por meio dos Termos de Serviços.

Parágrafo 19º - Os prazos máximos para início do tratamento e de solução dos incidentes ou requisições, de acordo com o nível de prioridade de atendimento, estão descritos na tabela abaixo, desde que a solução da requisição ou tratamento do incidente dependa exclusivamente da CONTRATADA.

| Prioridade | Tempo de Início do Tratamento do Chamado (TIT) | Incidentes | Requisições | Requisições Planejadas |
|------------|--|---|--|---|
| | | Tempo Máximo para Solução do 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 2h | De acordo com o Cronograma proposto pela CONTRATANTE e aceito pela CONTRATADA |
| 2 | Em até 30 min | Em até 3h | Em até 4h | |
| 3 | Em até 30 min | Em até 8h | Em até 12h | |
| 4 | Em até 30 min | Em até 16h | Em até 24h | |
| 5 | Em até 30 min | Em até 36h | Em até 48h | |
| 6 | Em até 1h | Em até 60h | Em até 84h | |

Tabela 11: Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento

Parágrafo 20º - Caso a razão do incidente não seja conhecida, nos casos de recorrência de incidentes do mesmo tipo com diversos usuários, ou quando a abrangência do incidente extrapolar a necessidade individual do usuário solicitante, deverão ser acionados os Líderes Técnicos da equipe responsável, Supervisor Técnico e/ou Preposto junto com a CONTRATANTE, para análise do problema que provocou o(s) incidente(s) e para a busca da sua causa raiz, e sua devida solução.

Parágrafo 21º - Pode ser que, durante a análise do problema, haja a reclassificação do impacto do incidente originalmente reportado.

Parágrafo 22º - Caso um problema esteja relacionado com diversos incidentes ainda abertos, o encerramento dos diversos chamados com o mesmo objeto poderá ser realizado de forma agrupada a partir da resolução do problema, e, caso isso ocorra, o nível de serviço deverá ser observado em relação ao encerramento do problema.

Parágrafo 23º - A definição dos usuários VIPs é realizada de acordo com a posição de chefia ou cargo estratégico ocupada dentro da estrutura organizacional. O número máximo de usuários VIPs previsto é de 30 (trinta) usuários. Para qualquer um dos usuários definidos como VIP, o impacto e a urgência do incidente ou requisição devem ser sempre classificados como críticos, não importando a natureza do serviço afetado.

Parágrafo 24º - Visando atender ao padrão de qualidade dos serviços exigidos pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá:

1. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos e ferramentas;
2. Fiscalizar regularmente os seus recursos técnicos designados para a prestação dos serviços verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas;
3. Refazer todos os serviços que, a juízo do representante da CONTRATANTE, de forma fundamentada, não forem considerados satisfatórios, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das penalidades previstas;
4. Executar fielmente o objeto contratado de acordo com as normas legais, em conformidade com a proposta apresentada e com as orientações da CONTRATANTE, observando sempre os critérios de qualidade.

Parágrafo 25º - A CONTRATADA deverá criar mecanismos para realizar enquetes ou pesquisas de satisfação, através de portal de autoatendimento web, ou ainda por correio eletrônico ou por programação do sistema telefônico, ou outro meio, em comum acordo com a CONTRATANTE. As respostas deverão ser enviadas à base de dados da CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá armazenar todos os resultados das pesquisas de satisfação para a geração de relatórios e dashboards.

Parágrafo 26º - Os relatórios de pesquisa de satisfação serão utilizados como insumo para medição do Índice de Satisfação do Atendimento ao Usuário, entre os valores 1 (um) - pouco satisfeito - e 5 (cinco) - muito satisfeito. As pesquisas deverão ser realizadas de forma compulsória, podendo ou não utilizar algum mecanismo de amostragem, e a CONTRATANTE poderá também definir junto à CONTRATADA a realização de pesquisas em momentos específicos.

Parágrafo 27º - Ainda, objetivando atender ao padrão de qualidade dos serviços e produtos entregues, a CONTRATADA deverá:

1. Efetuar adequação das instalações e procedimentos realizados quanto à eficiência, eficácia, ocorrência de reincidência, segurança, conformidade com as boas práticas e normas aplicáveis;
2. Adequar a redação de documentos e relatórios quanto à clareza, objetividade, detalhamento técnico e conformidade com as boas práticas e normas aplicáveis.

Parágrafo 28º - Caso os produtos entregues estejam fora dos padrões de qualidade será exigida a readequação dos mesmos no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, sem prejuízo das penalidades aplicáveis.

Parágrafo 29º - Serão pagos à CONTRATADA os serviços efetivamente prestados, considerando-se o atendimento aos requisitos de disponibilidade e os Níveis Mínimos de Serviço exigidos para esta contratação. Do valor total mensal dos serviços prestados, a CONTRATANTE descontará valor referente aos redutores de pagamento para se chegar ao valor total mensal que deverá constar na nota fiscal emitida pela CONTRATADA. Serão pagos os serviços prestados mediante pareceres favoráveis da equipe de fiscalização do contrato, e também mediante a apresentação dos documentos comprobatórios de conformidade comercial, fiscal e trabalhista apresentados mensalmente pela CONTRATADA.

Parágrafo 30º - Dos chamados escalados de incidentes para problemas

1. Um Incidente é uma interrupção não planejada de um serviço de TIC ou uma redução da qualidade de um serviço de TIC, já um Problema é a existência de um erro cuja causa é desconhecida ou a recorrência de um incidente conhecido. A causa desconhecida de um ou mais incidentes será considerado Problema.
2. Um chamado determinado como Incidente só poderá ser escalado para Problema após a validação pela CONTRATANTE da apresentação de proposta de solução do problema com a devida avaliação de impacto e cronograma feito pela CONTRATADA.
3. Caso um chamado de incidente tenha sido escalado errado, o tempo máximo de solução do chamado considerado será o da tabela de Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento (Tabela 11).
4. Nos chamados escalados de Incidente para Problema incidirão glosas conforme as definidas na tabela de Termo de Serviço nos itens indicados como TRS (Tabela 15).

Parágrafo 31º - Das requisições planejadas

1. As Requisições Planejadas são aquelas que possuem prazo para iniciar o atendimento superior a 24 (vinte quatro) horas e será iniciada com abertura de uma Ordem de Serviço. A CONTRATANTE poderá definir outro fluxo de metodologia para criação e controle das Requisições Planejadas caso entenda necessário.
2. Quando a CONTRATANTE demandar a execução de Requisições Planejadas, a CONTRATADA deverá apresentar uma proposta de execução destas atividades com a avaliação de impacto, criação de cronograma, monitoramento e controle do processo de mudança.
3. O Tempo Máximo para Solução das Requisições Planejadas será definido pela CONTRATANTE, cabendo à CONTRATADA propor alterações quando julgar necessário.
4. Não fazem parte do escopo das Requisições Planejadas a execução de tarefas corriqueiras ou repetitivas pelas áreas especializadas, que não dependem de um planejamento prévio.
5. As Requisições Planejadas tem por objetivo o atendimento de eventuais demandas/necessidades da CONTRATANTE, que podem ser caracterizadas por ajustes no ambiente, excetuando-se manutenções que envolvam vários perfis de especialização como Banco de Dados, DevOps, Publicação Web, manutenção dos procedimentos de trabalho da CONTRATANTE, evolução e/ou implantação de Itens de Configuração que constituem um serviço de infraestrutura de TIC.
6. As Requisições Planejadas devem estar em conformidade com as práticas da biblioteca ITIL v3 ou versão superior.
7. Nas Requisições Planejadas incidirão glosas conforme as definidas na tabela de Termo de Serviço (TRS).
8. Ao final da execução das Requisições Planejadas pela CONTRATADA, esta deverá realizar a atualização no Configuration Management Data Base (CMDB) dos Itens de Configuração (ICs) modificados ou incluídos, bem como atualizar a relação entre os ICs, caso a mudança venha a afetá-los. A não atualização do CMDB pela CONTRATADA implicará em falta e ensejará a aplicação das penalidades previstas.
9. A CONTRATADA deverá realizar verificação da qualidade dos serviços gerados antes de sua entrega, cabendo à CONTRATANTE também realizar a verificação da qualidade com vistas ao aceite dos produtos.
10. Mesmo uma demanda de serviço já fechada poderá ser objeto de auditoria pela CONTRATANTE ou a seu comando e, no caso de observadas incorreções, será aberta nova demanda de serviço, para ajustes nos produtos e serviços entregues. Esses registros serão realizados em relatório de auditoria a ser anexado à nova demanda de serviço.
11. A CONTRATADA, para toda demanda de serviço recebida, deverá gerar os artefatos encomendados de acordo com os respectivos cronogramas, entregando produtos dentro dos padrões de qualidade e de compatibilidade técnica, conforme as metodologias, procedimentos, métodos e padrões da CONTRATANTE ou por ela indicados.
12. Em hipótese alguma a CONTRATADA poderá justificar o não atendimento satisfatório dos Níveis Mínimos de Serviço dos demais serviços por estar executando atividades no âmbito de qualquer Requisição Planejada.
13. A CONTRATADA deverá propor melhoria no ambiente da CONTRATANTE mensalmente no relatório mensal de execução de Requisições Planejadas, ou sempre que necessário, visando a adoção das melhores tecnologias disponíveis no mercado. Sempre que a CONTRATADA entender ser necessário o planejamento da execução de uma atividade, ela poderá sugerir e apresentar um plano para a sua execução no próximo período mensal, para aprovação da CONTRATANTE. Caso o plano seja aprovado, a CONTRATANTE deverá proceder com a criação da Demanda de Serviço autorizando formalmente a sua execução. Se o plano mensal de execução não for aprovado, a CONTRATADA deverá realizar os ajustes necessários até que a CONTRATANTE aprove o plano. O plano de execução deverá conter o detalhamento das tarefas a serem executadas, o responsável por cada tarefa, e as suas datas previstas de início e conclusão. Durante a execução mensal, todas as tarefas relativas às Requisições Planejadas deverão ser devidamente registradas na Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM).
14. A execução financeira das Demandas de Serviço faz parte da Contratação de Preço Fixo, a qual é paga mensalmente à CONTRATADA e serão utilizadas no controle das entregas para avaliação de possíveis glosas e sanções contratuais.

CLÁUSULA SEXTA – DOS CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

Parágrafo 1º - A contraprestação mensal será por Preço Fixo, sendo que a prestação dos serviços será remunerada a partir da garantia de disponibilidade, manutenção, sustentação e atualização dos serviços que compõem a infraestrutura de TIC da CONTRATANTE.

Parágrafo 2º - O valor do pagamento mensal pelos serviços será calculado de acordo com a efetiva execução dos serviços, aplicados os descontos relativos ao eventual descumprimento dos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos, bem como das demais obrigações contratuais. Assim, o valor mensal a ser pago pelo serviço será calculado com base na fórmula abaixo:

$$\text{Contraprestação Mensal} = \text{Valor mensal} - \text{Ajuste Nível de Serviço} + (\text{Número de diárias no mês anterior realizadas} * \text{Valor da diária})$$

Onde:

Contraprestação Mensal: valor mensal a ser pago à CONTRATADA. Valor mensal:

Valor mensal estabelecido em contrato.

Ajuste Nível de Serviço: percentual de redução/glosa a ser aplicada em razão do não atingimento dos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos. Número de diárias no mês anterior realizadas: quantidade de diárias utilizadas no mês anterior ao pagamento.

Valor da diária: Valor da diária especificada no Item 02.

Parágrafo 3º - Não haverá qualquer espécie de bônus, premiação ou pagamento adicional para os casos em que a CONTRATADA supere as metas de níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimo exigidos, ou caso seja necessária à alocação de maior número de profissionais e outros recursos para alcançá-las.

Parágrafo 4º - Para permitir que a gestão contratual esteja alinhada com a gestão da qualidade dos serviços prestados, foram estabelecidos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos para a execução dos serviços contratados. Assim, os resultados serão medidos com base em indicadores vinculados a fórmulas de cálculo específicas, apurados temporalmente e continuamente monitorados, objetivando o cumprimento das metas estabelecidas.

Parágrafo 5º - O atendimento deverá ser realizado obedecendo aos Níveis Mínimos de Serviço e, caso não obedecerem, serão aplicadas as glosas correspondentes, que estão definidas neste contrato.

Parágrafo 6º - Os dados necessários para o cálculo dos indicadores de nível de serviço serão obtidos diretamente da Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM).

Parágrafo 7º - Nível Mínimo de Serviço (NMS)

1. Foram estabelecidos Níveis Mínimos de Serviço para a execução dos serviços contratados. Assim, os resultados serão medidos com base em indicadores, apurados temporalmente e continuamente monitorados, objetivando o cumprimento das metas estabelecidas. Este conceito vincula-se ao novo modelo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação na Administração Pública, ou seja, os serviços serão remunerados considerando parâmetros de qualidade e entrega efetiva de resultados.

2. Para apuração e comprovação da prestação do serviço a CONTRATADA deverá entregar os relatórios de evidências, devidamente detalhados, de cada um dos níveis de serviços com seus respectivos índices, ocorrências e métricas previstas.

3. O atendimento às solicitações de serviço será controlado e mensurado por indicadores extraídos diretamente da Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM), para efeito de acompanhamento das providências em andamento e do tempo decorrido desde sua abertura.

4. A avaliação de especificações funcionais e qualidade dos serviços através dos Níveis Mínimos de Serviço exigidos são critérios claros, objetivos e mensuráveis estabelecidos pela CONTRATANTE com a finalidade de aferir e avaliar fatores relacionados com os serviços contratados, tais como qualidade, desempenho, disponibilidade, custos, abrangência e segurança.

5. Em caso de não cumprimento das metas de atendimento, resolução e qualidade, serão aplicados os descontos.

6. Conforme previsto no Acórdão 717/2010 - Plenário TCU, será possível alterar ou renegociar os níveis de serviços, desde que essa alteração ou renegociação:

a) esteja prevista no edital e no contrato;

b) seja tecnicamente justificada;

c) não implique acréscimo ou redução do valor contratual do serviço além do limite de 25% (vinte e cinco por cento) permitido pelo art. 65, § 1º, da Lei 8.666/1993;

d) não configure descaracterização do objeto licitado.

7. Segue abaixo a tabela de Indicadores de Nível Mínimo de Serviço a ser seguida pela CONTRATADA:

| Sigla | Indicador | Fórmula de Cálculo | Unidade de Medida | Meta Exigida |
|-------|---|---|-------------------|---|
| INS1 | Índice de Satisfação do Usuário (apurção mensal) | O Índice de Satisfação dos Usuários (ISU) será calculado pela média das notas obtidas nas avaliações dos usuários, conforme fórmula abaixo: $ISU = \frac{\sum NA}{\sum CFM}$ Onde: ISU: Índice de Satisfação dos Usuários; $\sum NA$: Total das Notas de Avaliação; $\sum CFM$: Total de Chamados Fechados no Mês. OBS: Os chamados que não forem avaliados pelos usuários, para fins de cálculo do ISU, receberão nota 4 (quatro). | Pontos | Maior ou igual a 4 (quatro) pontos |
| INS2 | Índice de Tempo de Início de Tratamento de Incidentes e Requisições no Prazo (apurção mensal) | Quantidade de chamados cujo Tempo de Início do Tratamento do chamado (TIT) é igual ou inferior aos tempos indicados na tabela de Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento (Tabela 11) divididas pelo número total de requisições, vezes 100 (cem). | % (percentual) | Maior ou igual a 98% (noventa e oito por cento) para cada nível de prioridade |
| INS3 | Índice de Tempo Máximo para Solução de Incidentes no Prazo (apurção mensal) | Quantidade de chamados cujo Tempo Máximo de Solução do Incidente (TMSI) é igual ou inferior aos tempos indicados na tabela de Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento (Tabela 11), divididas pelo número total de requisições, vezes 100 (cem). | % (percentual) | Maior ou igual a 90% (noventa por cento) para cada nível de prioridade |
| INS4 | Índice de Tempo Máximo para Solução de Requisições no Prazo (apurção mensal) | Quantidade de chamados cujo Tempo Máximo de Solução da Requisição (TMSR) é igual ou inferior aos tempos indicados na tabela de Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento (Tabela 11), divididas pelo número total de requisições, vezes 100 (cem). | % (percentual) | Maior ou igual a 90% (noventa por cento) para cada nível de prioridade |
| INS5 | Índice de reabertura de chamado (apurção mensal) | O Índice de Reabertura do Chamado (IRC) contabiliza o percentual de eventos de reabertura de chamados quando o usuário dos serviços de TIC não tiver sua solicitação ou incidente atendidos a contento. | % percentual | Maior ou igual a 95% (noventa e cinco por cento) |

| | | | | |
|------|--|---|-----------------|--|
| | | <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 o prazo do INS2, INS3 e INS4.</p> $IRC = [(TC - ERC) / TC] \times 100$ <p>Onde: IRC: Índice percentual de Reabertura de Chamados; TC: Total de chamados concluídos no mês de referência; ERC: Total de eventos de reabertura ocorridos no conjunto de chamados concluídos no mês de referência.</p> | | |
| INS6 | Índice de atraso na Entrega de Projetos (apuração após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo da OS pelo Fiscal Técnico) | <p>O Índice de Atraso na Entrega de Projetos (IAEP) demonstra o cumprimento dos prazos acordados para as Ordens de Serviço (OS) relativas a demandas específicas e de projetos.</p> <p>O objetivo é garantir que a CONTRATADA execute as demandas e entregue os produtos dos projetos nos prazos acordados.</p> <p>Para fins de cálculo do NMS, a conclusão da OS será o momento da entrega para fiscalização, que corresponde à emissão do Termo de Recebimento Provisório (TRP). Nesse momento, a contagem do prazo de execução será interrompida. Caso a fiscalização resulte em recusa e couber correção aos serviços executados, o prazo de conclusão da Ordem de Serviço voltará a contar a partir da interrupção.</p> $DEA = DF - DI$ <p>Onde: DEA: Dias úteis de Efetivo Atraso; DF: Dia final da execução; DI: Dia inicial da execução.</p> $IAEP = (DEA / PRAZO) \times 100$ <p>Onde: PRAZO: Prazo acordado em dias úteis para execução do projeto; IAEP: percentual de atraso na entrega do projeto.</p> | % percentual | Maior ou igual a 90% (noventa por cento) |

Tabela 12: Indicadores de Nível Mínimo de Serviço

Parágrafo 8º - Níveis Mínimos de Desempenho

- Paralelamente aos atendimentos previstos no Catálogo de Serviços, serão também prestados serviços de sustentação da infraestrutura que suporta os sistemas e recursos do ambiente de TIC da CONTRATANTE.
- Esses sistemas e recursos deverão ser sustentados pela CONTRATADA de modo a atender critérios rígidos de qualidade definidos em indicadores de desempenho (conhecidos também pelo acrônimo KPI - Key Performance Indicators).
- Os serviços de sustentação dos sistemas informatizados e demais recursos do ambiente de TIC da CONTRATANTE estão divididos em duas categorias:
 - Serviços Críticos: Sustentação de sistemas, serviços e recursos disponibilizados para a sociedade ou para o público interno com impacto alto ou altíssimo.
 - Serviços Essenciais: Sustentação de sistemas, serviços e recursos disponibilizados ao público interno ou para a sociedade, com impacto médio ou baixo.
- O desempenho dos serviços de TIC é medido de acordo com o seu grau de disponibilidade. O indicador de desempenho para cada serviço será calculado em função da disponibilidade do serviço ou recurso de TIC para o usuário, levando em consideração todos os seus componentes (recursos de rede, bancos de dados, servidores de aplicação, etc.).
- Caso os valores dos indicadores de desempenho não atinjam os valores mínimos, 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 a tabela a seguir:

| Sigla | Indicador | Fórmula de Cálculo | Unidade de Medida | Meta Exigida |
|-------|---|---|-------------------|--|
| IND1 | Índice de Disponibilidade da Sustentação de Sistemas, Serviços e Recursos de urgência alta* | Tempo de disponibilidade de serviços e recursos relacionados como críticos, dividido pelo tempo total de operação destes serviços, vezes 100 (cem). | % (percentual) | Maior ou igual a 99,9% (noventa e nove vírgula nove por cento) |
| IND2 | Índice de Disponibilidade da Sustentação de Sistemas e Recursos de urgência média e baixa* | Tempo de disponibilidade de serviços e recursos relacionados como essenciais, dividido pelo tempo total de operação destes serviços, vezes 100 (cem). | % (percentual) | Maior ou igual a 99,7% (noventa e nove vírgula sete por cento) |

Tabela 13: Indicadores de Desempenho

*Excluem-se do tempo de disponibilidade as respectivas janelas de manutenção previamente programadas e a necessidade de envolvimento de fornecedor externo ou que envolva atividade projetizada.

- A mensuração de Níveis Mínimos de Serviço e de desempenho é um critério claro e objetivo estabelecido pela CONTRATANTE para aferir a qualidade dos serviços contratados. Além de cumprir as metas estabelecidas para os Níveis Mínimos de Serviço e desempenho, a CONTRATADA deverá atender também aos

demais critérios e condições estabelecidas neste TR para a aceitação dos serviços prestados. A execução dos serviços será assistida pela equipe de fiscalização do contrato com a finalidade de verificar e orientar em detalhes os procedimentos adotados.

7. O cálculo dos indicadores de Nível Mínimo de Serviço e de desempenho deverá levar em consideração o seguinte:

- 7.1. Os indicadores de nível de serviço serão medidos, avaliados e calculados mensalmente, tendo como referência os incidentes e requisições encerrados naquele mês, considerando as 24 (vinte e quatro) horas diárias e o total de dias em cada mês avaliado;
- 7.2. Os indicadores de desempenho também serão avaliados mensalmente. A abrangência dos indicadores de desempenho e a sua forma de cálculo serão definidos pela CONTRATANTE, e o mecanismo automatizado de cálculo a partir dos dados de monitoramento será implantado pela CONTRATADA sob supervisão da CONTRATANTE;
- 7.3. A soma total das glosas aplicadas em função do não atendimento dos Níveis Mínimos de Serviço e dos indicadores mínimos de desempenho não deverá ser superior a 30% (trinta por cento) do faturamento mensal máximo. Caso seja superado este limite, aplicar-se-á a glosa máxima permitida, sem prejuízo da abertura de processo administrativo para aplicação de penalidades;
- 7.4. Caso fique caracterizado que a indisponibilidade foi provocada por evento externo ou alheio à capacidade reativa e proativa da CONTRATADA, esta indisponibilidade não será considerada no cálculo dos indicadores de desempenho;
- 7.5. As indisponibilidades programadas por Requisições Planejadas autorizadas não serão computadas nos indicadores de desempenho;
- 7.6. Nos casos em que o chamado não for de responsabilidade da CONTRATADA, o chamado não será utilizado para cômputo do indicador INS3;
- 7.7. Em relação ao indicador INS3, caso o atendimento demandado requeira naturalmente mais tempo para ser atendido do que o previsto para o seu nível de prioridade (por exemplo, no caso de um incidente grave que demande restauração do backup), o atendimento não entrará no cômputo do indicador quando houver a devida justificativa. Isto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA de implantar, dentro dos recursos disponíveis, mecanismos para garantir que todos os atendimentos sejam realizados dentro dos prazos previstos (por exemplo, adotando mecanismos de disaster recovery);
- 7.8. A CONTRATADA deverá lançar mão de todos os meios que julgar necessários para alcançar os indicadores de desempenho especificados (IND1 e IND2), tais como a adoção de mecanismos de redundância e verificação proativa;
- 7.9. Nos casos em que os índices não forem atingidos, a CONTRATANTE somente considerará as justificativas da CONTRATADA nos casos em que os métodos proativos não forem implantados por questões que fujam das possibilidades da CONTRATADA;
- 7.10. Para inclusão de novos itens no Catálogo de Serviços cuja classificação de impacto seja "alto" ou "altíssimo", a CONTRATANTE concederá um prazo de 30 (trinta) dias para a CONTRATADA readequar seus procedimentos de execução;
- 7.11. Caso sejam ativados novos sistemas, serviços ou recursos de TIC cuja classificação tenha urgência considerada "alta" ou "crítica", a CONTRATANTE concederá um prazo de 30 (trinta) dias para a CONTRATADA adequar seus procedimentos de execução.

8. Os ajustes nos pagamentos serão realizados considerando o disposto na tabela de Critérios para Ajustes do Pagamento (Tabela 14), que estabelece valores de pontuação para os desvios em relação aos parâmetros de serviço mínimos definidos.

9. A cada 5 (cinco) pontos acumulados será descontado 0,5% (meio por cento) do montante mensal a ser pago à CONTRATADA pelos serviços prestados. O limite máximo para as glosas é de 30% (trinta por cento) do valor mensal a ser pago à CONTRATADA.

Parágrafo 9º - Critérios para Ajuste do Pagamento da CONTRATADA

1. Seguem na tabela abaixo os critérios para ajustes do pagamento da CONTRATADA baseado nos Indicadores de Nível Mínimo de Serviço e nos Indicadores de Nível Mínimo de Desempenho:

| INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO | PONTUAÇÃO ACUMULÁVEL |
|---|--|
| INS1 | 5 (cinco) pontos a cada 0,2 (dois décimos) ponto fora da meta |
| INS2 | 5 (cinco) pontos a cada 1% (um por cento) fora da meta |
| INS3 | 5 (cinco) pontos a cada 1% (um por cento) fora da meta para cada nível de prioridade |
| INS4 | 5 (cinco) pontos a cada 1% (um por cento) fora da meta para cada nível de prioridade |
| INS5 | 5 (cinco) pontos a cada 1% (um por cento) fora da meta |
| INS6 | 5 (cinco) pontos a cada 1% (um por cento) fora da meta |
| INDICADOR DE DESEMPENHO | PONTUAÇÃO ACUMULÁVEL |
| IND1 | 10 (dez) pontos a cada 0,1% (um décimo por cento) fora da meta |
| IND2 | 10 (dez) pontos a cada 0,1% (um décimo por cento) fora da meta |
| Redução de 0,5% (meio por cento) sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 5 (cinco) pontos acumulados no período de faturamento, limitado a 30% (trinta por cento) do valor total devido. | |

Tabela 14: Critérios para Ajustes do Pagamento

2. No Período de Adaptação Operacional (PAO) da CONTRATADA, os níveis de serviço e indicadores de desempenho serão aferidos de acordo com item 5.10.25. A pontuação calculada será ponderada progressivamente (multiplicada) pelos fatores do item 5.10.25 e serão aplicadas as reduções no pagamento nos meses correspondentes. Após o término do PAO a aplicação de reduções por decorrência do não atendimento dos níveis de serviços e indicadores de desempenho ocorrerá seguindo diretamente o descrito na tabela de Critérios para Ajuste do Pagamento (Tabela 14).

3. Os níveis de serviços e indicadores de desempenho mínimos não poderão ser revisados pela CONTRATANTE, devido à possibilidade de quebra da isonomia do processo licitatório e da perda da vinculação ao instrumento convocatório (Acórdão 717/2010 - TCU Plenário).

4. Além dos indicadores, serão aplicadas glosas em função das pontuações diretamente atribuídas ao descumprimento dos termos de serviço determinados, sendo as ocorrências apuradas no interstício de um mês. As pontuações também estarão sujeitas aos fatores de redução, conforme item 5.10.25, durante o PAO. As glosas serão aplicadas sem prejuízo de outras sanções administrativas por descumprimento de obrigações contratuais e estão incluídas no limite máximo de 30% (trinta por cento) do pagamento mensal à CONTRATADA. Os Termos de Serviço a serem observados pela CONTRATADA e suas respectivas penalizações estão descritas na tabela abaixo:

| Sigla | Termo de Serviço | Referência | Pontuação |
|-------|---|----------------|------------------|
| TRS1 | Permitir a presença de profissional sem crachá nos locais onde há | Por ocorrência | 5 (cinco) pontos |

| | | | |
|-------|---|--|-----------------------|
| | prestação de serviço para a CONTRATANTE, após reincidência formalmente notificada. | | |
| 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 a anuência do solicitante ou 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 (CMDDB) 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 | Por mês de atraso cumulativamente | 20 (vinte) pontos |

| | | | |
|-------|--|------------------------------|---|
| | Segundo mês de atraso, 40 (quarenta) pontos e assim sucessivamente. | | |
| TRS30 | Deixar de realizar a atualização no CMDDB dos ICs modificados ou incluídos, bem como atualizar a relação entre os ICs, caso a Requisição Planejada venha a afetá-los. | Por ocorrência | 5 (cinco) pontos |
| TRS31 | Deixar de participar de reunião solicitada e previamente agendada com a equipe de gestão de TIC da CONTRATANTE. | Por ocorrência | 5 (cinco) pontos |
| TRS32 | Deixar de retirar profissional que se conduza de modo inconveniente, que não respeite as normas da CONTRATANTE ou que não atenda às necessidades, em no máximo 24 (vinte e quatro) horas após a notificação formal. | Por ocorrência | 10 (dez) pontos por dia incompleto que exceder as 24 (vinte e quatro) horas |
| TRS33 | Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações da CONTRATANTE utilizados pela CONTRATADA. | Por ocorrência | 5 (cinco) pontos |
| TRS34 | Deixar de implantar em um prazo de quatro meses após o início da prestação dos serviços link de dados ou VPN site-to-site exclusivo entre CONTRATADA e CONTRATANTE, atendendo aos requisitos presentes. | Por mês incompleto de atraso | 30 (trinta) pontos |
| TRS35 | Deixar de adaptar durante o PAO a Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM), e a Ferramenta de Suporte Remoto com todas as características e requisitos necessários. | Por mês incompleto de atraso | 100 (cem) pontos |
| TRS36 | Deixar de apresentar no prazo definido neste documento as comprovações das capacidades técnicas dos colaboradores da CONTRATADA. | Por mês incompleto de atraso | 10 (dez) pontos |
| TRS37 | Deixar de documentar todas as ocorrências (incidentes, requisições, mudanças, problemas, indisponibilidades) na Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM). | Por ocorrência | 10 (dez) pontos |
| TRS38 | Deixar de apresentar à CONTRANTE o impacto e o cronograma da solução do Problema no Tempo Máximo para Solução do Incidente do respectivo Incidente que deu origem ao Problema. | Por ocorrência | 5 (cinco) pontos |
| TRS39 | Deixar de executar a solução de um Problema conforme cronograma definido pela CONTRATANTE. | Por ocorrência | 5 (cinco) pontos |
| TRS40 | Interromper unilateralmente a prestação de serviços sem que haja evento de força maior que o justifique. | Por dia de interrupção | 100 (cem) pontos |
| TRS41 | Perder dados ou informações corporativas por erros na operação devidamente comprovados. | Por ocorrência | 200 (duzentos) pontos |
| TRS42 | Deixar de zelar pela segurança orgânica das instalações da CONTRATANTE, fornecendo crachá ou credenciais de acesso a pessoas não autorizadas, ou ainda não verificando o correto fechamento das portas das áreas restritas. | Por ocorrência | 200 (duzentos) pontos |
| TRS43 | Deixar de cumprir qualquer outra obrigação estabelecida no edital e não prevista nesta tabela, de forma recorrente, após formalmente notificada pela CONTRATANTE. | Por ocorrência | 50 (cinquenta) pontos |
| TRS44 | Realizar cancelamento de chamado na Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM) sem justificativa aceitável pela CONTRATANTE. | Por ocorrência | 10 (dez) pontos |
| TRS45 | Deixar de designar profissionais técnicos para cada área especializada, que serão os pontos focais para alinhamento técnico sobre demandas operacionais e projetos com a CONTRATANTE, de forma a manter a continuidade das atividades de forma eficiente. | Por ocorrência | 5 (cinco) pontos |
| TRS46 | 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 (Tabela 11). | Por ocorrência | 5 (cinco) pontos |

Tabela 15: Aplicação de Glosa por Descumprimento dos Termos de Serviço

5. Segue abaixo a fórmula para 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, limitado a 30% (trinta por cento) do valor total devido no mês da ocorrência:

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

Onde:

Ajuste do Nível de Serviço: o percentual que será abatido do valor mensal do contrato.

Somatório Pontos do Indicador de Nível de Serviço: soma da pontuação acumulável das penalizações do Indicador de Nível de Serviço.

Somatório Pontos do Indicador de Nível de Desempenho: soma da pontuação acumulável das penalizações do Indicador de Nível de Desempenho.

Somatório Pontos do Termo de Serviço: soma da pontuação da penalização do Termo de Serviço.

6. A CONTRATADA deverá acompanhar as evoluções tecnológicas da CONTRATANTE, mediante mudança, adaptação e migração de informações e substituição do uso de seus sistemas, ferramentas, bases de dados ou qualquer outro recurso que a CONTRATANTE venha a adotar.

7. As solicitações expressas pela CONTRATANTE sempre serão fundamentadas nas necessidades que surgirem e sempre serão correlatas às atribuições e características de cada natureza de atividade, acompanhando as evoluções tecnológicas e contemplando a necessária adaptação às ferramentas que a CONTRATANTE venha a adotar.

8. A CONTRATANTE, a seu critério, solicitará a disponibilização de indicadores de nível de serviço de desempenho em dashboards dinâmicos para verificação continuada, a fim de encaminhar ações corretivas junto à CONTRATADA ainda durante o período de execução mensal.

9. Poderão ser solicitados outros indicadores além dos definidos. 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.

10. A reincidência, por 3 (três) meses consecutivos, da prestação de serviços com um conjunto de indicadores de nível de serviço e desempenho inferiores aos níveis mínimos requeridos, para um grupo de no mínimo 3 (três) indicadores simultâneos, resultará na multa compensatória prevista na cláusula de sanção:

I - 5% (cinco por cento) sobre o valor mensal do contrato por reincidência, por 3 (três) meses consecutivos, da prestação de serviços com um conjunto de indicadores de nível de serviço e desempenho inferiores aos níveis mínimos requeridos, para um grupo de no mínimo sete indicadores simultâneos;

II - 10% (dez por cento) sobre o valor mensal do contrato por reincidência, por 3 (três) meses consecutivos, da prestação de serviços com um conjunto de indicadores de nível de serviço e desempenho inferiores aos níveis mínimos requeridos, para um grupo de no mínimo onze indicadores simultâneos.

11. Antes da aplicação de qualquer penalidade será garantido à CONTRATADA o contraditório e a ampla defesa, conforme previsão constante no item 14.8, do Termo de Referência.

Parágrafo 10º - Relatório Geral de Faturamento

1. A CONTRATADA deverá apresentar mensalmente por escrito o Relatório Geral de Faturamento, composto pelos seguintes relatórios gerenciais e técnicos, para comprovação e fiscalização dos serviços prestados:

- 1.1. Relatório mensal dos indicadores de nível de serviços e de desempenho;
- 1.2. Relatório mensal de disponibilidade e de utilização dos sistemas e recursos de TIC;
- 1.3. Relatório consolidado dos atendimentos realizados no período mensal;
- 1.4. Relatório mensal de ocorrências e não-conformidades no ambiente de TIC;
- 1.5. Relatório mensal de execução de Requisições Planejadas;
- 1.6. Relatório mensal do número total de cada categoria do parque de ativos de TIC;
- 1.7. Relatório mensal de sistemas e recursos de TIC.

2. Os relatórios gerenciais e técnicos deverão conter no mínimo as informações relacionadas na tabela abaixo:

| Relatório | Informações Obrigatórias |
|--|---|
| Relatório mensal dos indicadores de nível de serviços e de desempenho | <ul style="list-style-type: none"> • 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 | <ul style="list-style-type: none"> • Estatísticas individualizadas de disponibilidade e de utilização de serviços e recursos críticos, sensíveis e essenciais, de acordo com a determinação da CONTRATANTE; • Tempo Médio entre Falhas (MTBF) de serviços e recursos críticos, sensíveis e essenciais, de acordo com a determinação da CONTRATANTE. |
| Relatório consolidado dos atendimentos realizados no período mensal | <ul style="list-style-type: none"> • 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 áreas especializadas no período, para cada área 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 | <ul style="list-style-type: none"> • Relação de ocorrências e não-conformidades detectadas para cada área especializada no período; • Sugestões de cada área especializada para melhorias nos processos de execução das atividades. |
| Relatório mensal de execução de Requisições Planejadas | <ul style="list-style-type: none"> • 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 | <ul style="list-style-type: none"> • 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 | <ul style="list-style-type: none"> • Relação do quantitativo de todos os Sistemas e Recursos de TIC com Servidor de Aplicação, SGBD e Categoria. |

Tabela 16: Informações do Relatório Geral de Faturamento

3. A CONTRATANTE, a seu critério, solicitará a disponibilização de indicadores de nível de serviço e desempenho em dashboards dinâmicos para verificação continuada, a fim de encaminhar ações corretivas junto à CONTRATADA ainda durante o período de execução mensal. Poderão ser solicitados outros indicadores além dos definidos (INS, IND, TRS). 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, a critério da CONTRATANTE.

4. A seu critério, a CONTRATANTE poderá solicitar a comprovação de fidelidade das informações e dados apresentados nos relatórios através de auditoria nas ferramentas utilizadas. A auditoria será conduzida pela equipe de gestão contratual da CONTRATANTE, sem qualquer ônus adicional. A recusa ou a morosidade da CONTRATADA em cooperar com a comprovação de fidelidade dos dados dos relatórios, caracterizadas pela ausência de respostas ou não apresentação dos documentos solicitados em até 5 (cinco) dias úteis contados a partir da data de solicitação, implicarão em sanções e aplicação de penalidades.

5. Recomenda-se que o relatório de Faturamento e Níveis de Serviços contenha, sempre que apropriado:

- 5.1. Análise crítica de requisições e incidentes reabertos;
- 5.2. Sugestões de melhorias administrativas e gerenciais para o próximo período;
- 5.3. Informações sobre a execução dos serviços, apresentando gráficos, estatísticas e informações dos sistemas aplicativos e do ambiente computacional e de seus recursos;
- 5.4. Relatório de capacidade contendo utilização do hardware dos servidores e sistema de armazenamento de dados, com projeção de uso em período a ser definido pela CONTRATANTE;
- 5.5. Quantidade de alertas por ativo monitorado;
- 5.6. Demais informações relevantes para as atividades demandadas nas Ordens de Serviços e chamados técnicos, como uso da banda de acesso internet, infecções por vírus, erros operacionais ou qualquer outra informação solicitada pela CONTRATANTE.

6. A seu critério, a CONTRATANTE realizará auditoria nas ferramentas utilizadas, sem que, para isso, haja ônus adicional para a mesma.

7. Para que a CONTRATANTE tenha segurança da continuidade do serviço prestado, é necessário que a empresa CONTRATADA emita relatórios de gestão de pessoas que sirvam como indicadores de que o dimensionamento, adequação, competências, desempenho e capacitação de seus colaboradores estão sendo controlados (quantitativa e qualitativamente) e administrados visando o amadurecimento da força de trabalho conforme a realidade institucional da CONTRATANTE.

8. O Relatório de Gestão de Pessoas deve ser elaborado mensalmente, enviado juntamente com o Relatório Geral de Faturamento e Níveis de Serviços e conter minimamente:

- 8.1. Informações profissionais: formação acadêmica, histórico profissional, treinamentos e aperfeiçoamentos, áreas de conhecimento; certificações com indicador de validade do certificado, cargo, processos executados, histórico de movimentações, afastamentos e licenças;
- 8.2. Resultado individual: Indicadores de desempenho individual baseado nas avaliações de competências periódicas para medir a performance do prestador de serviço *versus* níveis de serviços acordados.

9. A recusa ou a morosidade da CONTRATADA em cooperar com a comprovação de fidelidade dos dados do Relatório de Níveis de Serviços ou do Relatório de Gestão de Pessoas, caracterizadas pela ausência de respostas ou não apresentação dos documentos solicitados em até 5 (cinco) dias úteis contados a partir da data de solicitação, implicarão em sanções e aplicação de penalidades, inclusive para efeito de aplicação das glosas previstas.

Parágrafo 11º - Do pagamento mensal dos serviços prestados

1. O pagamento será efetuado pela CONTRATANTE no prazo de 30 (trinta) dias corridos, contados do recebimento do pagamento da nota fiscal/fatura, por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pela CONTRATADA.

2. Considera-se ocorrido o recebimento da nota fiscal/fatura no momento em que a CONTRATANTE atestar a execução do objeto do contrato.

3. Caso haja previsão nas leis fiscais vigentes, a CONTRATANTE efetuará as devidas retenções nos pagamentos.

4. A nota fiscal/fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal.

5. Constatando-se a situação de irregularidade da CONTRATADA, o Gestor deverá notificar a mesma para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da CONTRATANTE.

6. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a CONTRATANTE deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à CONTRATADA a ampla defesa.

7. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a CONTRATADA não regularize sua situação.

8. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como, por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras. Nessa hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a CONTRATANTE.

9. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

10. Ocorrendo atraso no pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido de alguma forma para o mesmo, serão devidos pela CONTRATANTE a compensação financeira devida, desde a data limite fixada para pagamento até a data correspondente ao efetivo pagamento da parcela. 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.

CLÁUSULA SÉTIMA – DO MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

Parágrafo 1º - Acompanhamento do contrato

1. Para cumprir as atividades de gestão e fiscalização do contrato a CONTRATANTE designará servidores (titulares e substitutos) para executar os seguintes papéis:

1.1.1.1. Gestor do Contrato: servidor com atribuições gerenciais, designado para coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização da execução contratual, indicado por autoridade competente;

1.1.1.2. Fiscal(ais) Técnico(s): servidor(es) representante(es) da Área de Tecnologia da Informação e Comunicação, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar tecnicamente o contrato.

Parágrafo 2º Do recebimento e aceitação do objeto

1. Os chamados técnicos somente serão encerrados, atestados e validados quando todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos, e todos os produtos e serviços realizados e entregues com a qualidade demandada e aprovada pela Equipe de Gestão do Contrato.

2. Uma requisição de serviço ou incidente encerrado sem que tenha sido de fato resolvido será reaberto e os prazos serão contados a partir da abertura original da requisição de serviço ou incidente, inclusive para efeito de aplicação das glosas previstas. Em todos os casos de não cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço exigidos serão aplicados os ajustes de pagamento definidos, sem prejuízo da aplicação das demais sanções contratuais cabíveis.

3. Os serviços serão recebidos provisoriamente, pelo responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste contrato e na Proposta, devendo ser elaborado relatório circunstanciado, contendo o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato e demais documentos que julgarem necessários, devendo encaminhá-los ao Gestor do Contrato para recebimento definitivo.

3.1. A CONTRATANTE realizará inspeção minuciosa de todos os serviços executados, por meio de profissionais técnicos competentes, acompanhados dos profissionais encarregados pelo serviço, com a finalidade de verificar a adequação dos serviços e constatar e relacionar os arremates, retoques e revisões finais que se fizerem necessários.

3.2. A CONTRATADA fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificar vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no recebimento provisório.

3.3. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis. Ademais, o recebimento provisório dos serviços se dará mediante termo circunstanciado, assinado pelas partes em até 15 (quinze) dias da comunicação escrita da CONTRATADA, conforme previsão no artigo 73, inc. I, alínea "b", da Lei federal nº 8.666/93.

4. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste contrato e na Proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo Fiscal Técnico do contrato, às custas da CONTRATADA, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

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

6. Os serviços serão recebidos definitivamente, após análises e elaboração de relatórios pela equipe de fiscalização.

7. O recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, será realizado pelo Gestor do Contrato.

8. No prazo de até 10 (dez) dias corridos a partir do recebimento provisório dos serviços, o Gestor do Contrato deverá providenciar o recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, obedecendo as seguintes diretrizes:

8.1. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso hajam irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções;

8.2. Emitir Termo Circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

8.3. Comunicar a empresa para que emita a nota fiscal/fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

9. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato, ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das disposições legais em vigor.

CLÁUSULA OITAVA – DA GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

Parágrafo 1º - Será exigida garantia de execução contratual, conforme a seguir:

1. O adjudicatário, no prazo de 10 (dez) dias corridos após a assinatura do contrato, prestará garantia no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor da contratação, que será liberada de acordo com as condições previstas neste termo, conforme disposto no art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993, desde que cumpridas as obrigações contratuais.

2. Caberá à CONTRATADA optar por uma das seguintes modalidades de garantia:

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

II - seguro-garantia;

III - fiança bancária.

3. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da CONTRATANTE, com correção monetária, em favor da mesma.

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

5. 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.

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

7. A garantia prestada pela CONTRATADA será liberada ou restituída após a execução do contrato e, quando em dinheiro, atualizada monetariamente. (artigo 56, §4º da Lei nº 8.666/93)

CLÁUSULA NONA – DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

Além das obrigações contidas no Edital e seus anexos, e neste Contrato, cabe à **CONTRATANTE**:

1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua Proposta;

2. Nomear gestor e fiscais para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato;

3. Receber o objeto fornecido pela CONTRATADA que esteja em conformidade com a Proposta aceita, conforme inspeções realizadas;
4. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação;
5. Permitir ao pessoal técnico da CONTRATADA, desde que identificado e incluído na relação de técnicos autorizados, o acesso às dependências da CONTRATANTE, respeitadas as normas de segurança vigentes. Esses profissionais ficarão sujeitos a todas as normas internas da CONTRATANTE, principalmente as de segurança, inclusive àquelas referentes à identificação, trajes, trânsito e permanência em suas dependências;
6. Autorizar acesso à CONTRATADA via rede VPN ou outro meio fornecido pela CONTRATANTE, no ambiente acertado entre as partes quando do início do contrato, disponibilizando-o sempre que houver demandas para execução fora do ambiente da CONTRATANTE;
7. Notificar a CONTRATADA quanto a defeitos ou irregularidades verificadas na execução dos serviços objeto da contratação, bem como quanto a qualquer ocorrência relativa ao comportamento de seus técnicos, quando em atendimento, que venha a ser considerado prejudicial ou inconveniente para a CONTRATANTE, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas;
8. Comunicar à CONTRATADA a necessidade de substituição de qualquer profissional que seja considerado inadequado para o exercício da função;
9. Efetuar os pagamentos devidos à CONTRATADA, na forma convencionada, dentro do prazo previsto, desde que atendidas as formalidades necessárias, após a aceitação dos serviços faturados;
10. Verificar as regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias da CONTRATADA, conforme determina a lei, antes de efetuar o pagamento devido;
11. Promover a fiscalização do contrato, sob os aspectos quantitativos e qualitativos, anotando em registro próprio as falhas detectadas e exigindo as medidas corretivas necessárias, bem como acompanhar o desenvolvimento do contrato, conferir os serviços executados e atestar os documentos fiscais pertinentes, podendo ainda sustar, recusar, mandar fazer ou desfazer qualquer procedimento que não esteja de acordo com os termos contratuais;
12. Comunicar tempestivamente à CONTRATADA as possíveis irregularidades detectadas na execução dos serviços;
13. Assistir e homologar serviços prestados, quando os mesmos estiverem de acordo com o especificado;
14. Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da Solução de Tecnologia da Informação sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, pertençam à Administração;
15. Rejeitar, no todo ou em parte, serviços prestados em desacordo com o escopo e especificações técnicas;
16. Aplicar as glosas previstas para o(s) caso(s) de não cumprimento de cláusulas contratuais ou, caso hajam justificativas, por parte da CONTRATADA para o não cumprimento das obrigações, avaliar e considerar tais justificativas;
17. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis para o caso de não cumprimento de cláusulas contratuais, ou aceitar as justificativas apresentadas pela CONTRATADA;
18. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à CONTRATADA de acordo com a forma e prazo estabelecidos, exigindo a apresentação de relatórios de execução dos serviços/medições, quando for o caso, notas fiscais/faturas;
19. Emitir e encaminhar Termo de Recebimento Provisório após a comunicação de entrega emitida pela CONTRATADA, e conferência de conclusão de cada etapa prevista no contrato;
20. Emitir e encaminhar Termo de Recebimento Definitivo após conclusão de entregas pela CONTRATADA;
21. Conferir toda a documentação técnica gerada e apresentada durante a execução dos serviços, efetuando o seu atesto quando esta estiver em conformidade com os padrões de informação e qualidade exigidos;
22. A CONTRATADA não poderá repassar a terceiros, em nenhuma hipótese, os códigos-fontes, bem como qualquer informação sobre a arquitetura, documentação, assim como dados trafegados no sistema, dos produtos desenvolvidos e entregues, ficando responsável juntamente com a CONTRATANTE por manter a integridade dos dados e códigos durante a execução das atividades e também em período posterior ao término da execução dos produtos;
23. Comunicar à CONTRATADA as eventuais modificações no ambiente computacional da CONTRATANTE, e estipular prazos para que a prestação de serviços se adeque à nova infraestrutura;
24. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes solicitados pelo Preposto da CONTRATADA;
25. Fiscalizar o cumprimento dos requisitos de qualificação profissional exigidos nas especificações técnicas, solicitando à CONTRATADA, sempre que necessário, a comprovação do atendimento a tais requisitos e adotando as medidas necessárias em caso de não atendimento;
26. Notificar a CONTRATADA por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção;
27. Exigir o imediato afastamento de qualquer colaborador, Supervisor Técnico ou Preposto da CONTRATADA que não preencha os requisitos de vida pregressa exigidos pela CONTRATANTE, que embarace a fiscalização ou, ainda, que se conduza de modo inconveniente ou incompatível com o exercício das funções que lhe forem atribuídas;
28. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;
29. Pagar à CONTRATADA o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência;
30. Não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA, tais como:
 - 1.1.30.1. Exercer o poder de mando sobre os empregados da CONTRATADA, devendo reportar-se somente ao(s) Preposto(s) ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação previr o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;
 - 1.1.30.2. Direcionar a contratação de pessoas para trabalhar na empresa CONTRATADA;
 - 1.1.30.3. Considerar os trabalhadores da CONTRATADA como colaboradores eventuais do próprio órgão ou entidade responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens.
31. Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento;
32. Cientificar o responsável para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento das obrigações pela CONTRATADA;
33. Arquivar, entre outros documentos, projetos, "as built", especificações técnicas, orçamentos, termos de recebimento, contratos e aditamentos, relatórios de inspeções técnicas após o recebimento do serviço e notificações expedidas.

CLÁUSULA DÉCIMA – DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

Parágrafo 1º - Além das obrigações contidas no Edital e seus anexos, e neste Contrato, cabe à **CONTRATADA**:

1. Executar os serviços conforme especificações deste contrato e de sua Proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade especificadas neste contrato e em sua Proposta;
2. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo Fiscal do Contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou das ferramentas empregadas;
3. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com os artigos 14 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar da garantia, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos;
4. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações definidas neste contrato;
5. Apresentar os empregados identificados por meio de crachá, além de provê-los com os Equipamentos de Proteção Individual - EPI, quando for o caso;
6. Propiciar todos os meios e facilidades necessários à fiscalização da Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação pela CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcialmente, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;
7. Apresentar à CONTRATANTE, a relação nominal dos empregados que adentrarão o órgão para a execução do serviço;
8. Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfira responsabilidade à CONTRATANTE;
9. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da CONTRATANTE;
10. Acatar as normas e diretrizes estabelecidas pela CONTRATANTE, para execução dos serviços objeto desta contratação;
11. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a CONTRATADA relatar à CONTRATANTE toda e qualquer ocorrência nesse sentido, a fim de evitar desvio de função;
12. Relatar à CONTRATANTE toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços;
13. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de 16 (dezesseis) anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de 14 (quatorze) anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;
14. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
15. Atender às solicitações da CONTRATANTE quanto à substituição dos colaboradores, no prazo fixado pelo Fiscal do Contrato, nos casos em que ficar constatado descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço, conforme descrito no Termo de Referência;
16. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
17. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua Proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos;
18. Subsidiar a CONTRATANTE na definição de projetos de melhoria qualitativa de serviços para resolução de problemas existentes, aperfeiçoamento dos serviços ou introdução de novas funcionalidades;
19. Auxiliar a análise, orientação, acompanhamento, desenvolvimento e implantação de métodos, técnicas e tecnologias visando ganhos de produtividade através de racionalização, padronização, avaliação e recomendação de soluções tecnológicas;
20. Implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente das tarefas demandadas, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma metódica e constante, mantendo sempre em perfeita ordem as dependências da CONTRATANTE;
21. Apoiar e auxiliar a equipe técnica da CONTRATANTE no desenvolvimento de atividades de organização de processos, como:
 - 21.1. Mapeamento e desenho de processos, definição e implantação de indicadores de desempenho e de sistemas da qualidade, utilizando-se de metodologias adotadas pela CONTRATANTE, bem como das tecnologias e ferramentas disponíveis no ambiente operacional existente;
 - 21.2. Planejamento, capacidade e operação de rede, elaboração de normas para uso das redes em ambientes operacionais adotados pela CONTRATANTE, definição de políticas para plano de contingência e de segurança, definição de normas para controle de acesso, de auditoria dos softwares básicos, bem como das tecnologias e ferramentas disponíveis no ambiente existente;
 - 21.3. Elaboração e ajustes de modelos apropriados para cada tipo de documentação, relatórios técnicos e para divulgação dos processos técnico-operacionais.
22. Executar os serviços nas formas e em prazos não superiores aos máximos estipulados neste contrato e em seus Anexos;
23. Alocar os profissionais necessários à realização dos serviços de acordo com a qualificação mínima prevista nas especificações técnicas, segundo os perfis indicados;
24. Indicar e manter Preposto(s) e Supervisor(es) Técnico(s) nos locais de prestação dos serviços, aceito pela Administração e sem ônus à CONTRATANTE, para representar a CONTRATADA e responder pela fiel execução do contrato;
25. aprovação da CONTRATANTE toda e qualquer alteração na prestação dos serviços;
 - Apresentar ao Fiscal Técnico da CONTRATANTE no prazo especificado o Relatório Geral de Faturamento, para avaliação da conformidade da prestação de serviços;
 - Apresentar a nota fiscal/fatura dos serviços acompanhada de cópia do Relatório Geral de Faturamento devidamente aprovado, bem como de cópias dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo, e encaminhar para o setor competente para fins de pagamento;
 - Sujeitar-se à fiscalização da CONTRATANTE, no tocante à prestação dos serviços, prestando todos os esclarecimentos solicitados e atendendo, de imediato, às reclamações fundamentadas, caso venham a ocorrer;
 - Levar, imediatamente, ao conhecimento da equipe de gestão do contrato, fatos extraordinários ou anormais que ocorrerem na execução do objeto contratado;
 - Ter pleno conhecimento de todas as condições e peculiaridades inerentes aos serviços a serem executados não podendo invocar posteriormente desconhecimento para cobrança de pagamentos adicionais à CONTRATANTE ou a não prestação satisfatória dos serviços;
 - Assinar termo de ciência das normas e sigilo das informações obtidas através da prestação de serviços à CONTRATANTE;
 - Guardar inteiro sigilo dos dados processados, reconhecendo serem estes de propriedade exclusiva da CONTRATANTE, sob pena de responsabilização civil, penal e administrativa;
 - Assegurar que todos os privilégios de acessos a sistemas, informações e recursos de TIC da CONTRATANTE sejam revistos, modificados ou revogados quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissionais sob sua responsabilidade, observando as políticas de segurança da

informação da CONTRATANTE;

- Substituir, imediatamente, a critério da CONTRATANTE, a qualquer tempo e sem nenhum ônus adicional, qualquer profissional do seu corpo técnico cuja presença seja considerada indesejável ou inconveniente, em virtude de comportamento inadequado, negligente ou imperito;
- Designar profissionais para atuar como Preposto e Supervisor Técnico, e designar os seus eventuais substitutos. O(s) Preposto(s) será(ão) responsável(eis) pela gestão dos aspectos administrativos, legais e técnicos do contrato, relacionando-se diretamente com a equipe de gestão do contrato da CONTRATANTE. O(s) Supervisor(es) Técnico(s) será(ão) responsável(eis) pela supervisão técnica das atividades e das áreas especializadas, trabalhando de forma transversal entre as equipes;
- O(s) Preposto(s) e o(s) Supervisor(es) Técnico(s) poderão ser contatados pela CONTRATANTE a qualquer tempo, para tratar de assuntos relativos ao contrato ou à prestação dos serviços;
- A qualquer tempo a equipe de gestão do contrato poderá solicitar alteração na designação dos empregados da CONTRATADA escolhidos para atuar como Preposto ou Supervisor Técnico, desde que entenda que seja benéfico ao desenvolvimento do serviço;
- A CONTRATADA deverá fornecer números telefônicos ou outros meios de comunicação para contato com o(s) Preposto(s) e Supervisor(es) Técnico(s) e seus substitutos, mesmo fora do horário de expediente, sem que com isso ocorra qualquer ônus extra;
- Apresentar à CONTRATANTE, para cada profissional para execução dos serviços desta contratação, os currículos e comprovantes de formação, de capacitação e de certificação técnica, caso obrigatória, conforme previsto neste contrato;
- Promover a substituição de empregado que não atenda às necessidades de realização do objeto contratado;
- Comunicar a CONTRATANTE, com antecedência mínima de 7 (sete) dias corridos, a substituição de qualquer colaborador responsável por atividades na execução do objeto;
- Cumprir integralmente as especificações e prazos definidos nos chamados técnicos garantindo a qualidade dos produtos e serviços entregues;
- Solicitar autorização prévia da CONTRATANTE antes de utilizar recursos de software que necessitem de aquisição de licença de uso, ou antes de utilizar ferramentas cuja versão seja diferente daquelas previstas e em uso na CONTRATANTE;
- Admitir, administrar, coordenar e avaliar, sob sua responsabilidade, os profissionais necessários à prestação dos serviços desta contratação;
- Assumir o ônus decorrente de ações judiciais movidas por terceiros que lhe venham a ser exigidas por força da Lei, ligadas à prestação dos serviços;
- Prestar, por escrito, as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE durante todo o período de vigência do contrato;
- Assumir inteira responsabilidade técnica e administrativa sobre o objeto contratado, não podendo transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas de funcionamento dos serviços/fornecimento do objeto;
- Promover a transição contratual com transferência da base de conhecimento, da tecnologia e das técnicas empregadas, sem perda de informações, capacitando ao término do contrato, se solicitado, os servidores da CONTRATANTE ou quem por ela for indicado;
- Efetuar a transferência de conhecimento para a equipe técnica da CONTRATANTE, de todos os novos serviços e processos implantados ou modificados, mediante documentação técnica em repositório adotado para esse fim;
- Não utilizar os recursos disponibilizados pela CONTRATANTE, diretamente ou por meio de seus empregados, para realização de atividades alheias aos serviços previstos ou não englobadas na contratação;
- Fornecer, a qualquer momento, todas as informações pertinentes ao objeto que a CONTRATANTE julgar necessário conhecer ou analisar e as documentações eventualmente solicitadas, assim como todos os componentes, scripts, materiais ou produtos gerados durante a prestação dos serviços;
- Realizar todos os trabalhos sem que haja a necessidade de parada do ambiente em produção, exceto as predeterminadas e previamente acordadas com a equipe da CONTRATANTE;
- Testar todos os serviços depois de concluídos, ficando sua aceitação final dependente das características do desempenho apresentado;
- Garantir a execução dos serviços sem interrupção, substituindo, caso necessário, sem ônus para a CONTRATANTE, qualquer técnico que tenha faltado ao serviço ou que esteja em gozo de férias, auxílio doença, auxílio maternidade ou qualquer outro benefício legal;
- Informar a CONTRATANTE, para efeito de controle de acesso às dependências do órgão e seus sítios, os nomes e demais dados de identificação dos colaboradores que farão parte da equipe técnica alocada aos serviços desta contratação, juntamente com o Termo de Ciência assinado;
- Promover a devolução de crachás e demais materiais pertencentes à CONTRATANTE, aos quais a CONTRATADA veio a ter acesso em virtude da contratação, nos casos de desligamento dos colaboradores dos quadros da CONTRATADA;
- Responsabilizar-se pela conservação dos ambientes e materiais onde desempenhe seus serviços;
- Responsabilizar-se pelo comportamento de seus profissionais quanto à postura, silêncio, organização e comunicação, visando manter um bom ambiente de trabalho;
- Responsabilizar-se pela execução dos serviços e seu acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados à CONTRATANTE;
- Implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente dos serviços, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem as dependências da CONTRATANTE;
- A CONTRATADA não poderá transferir a outrem no todo ou em parte o objeto do presente contrato;
- Acatar as determinações feitas pela equipe de gestão do contrato no que tange ao cumprimento do objeto;
- Manter o controle das ligações telefônicas interurbanas realizadas pelos seus colaboradores a partir da infraestrutura telefônica da CONTRATANTE, com finalidade de apoio e suporte para atividades e correções de serviços;
- Disponibilizar suas habilidades e capacidades técnicas à CONTRATANTE para orientação quanto à execução dos serviços, sempre que solicitado;
- Sempre que houver alterações no ambiente, o encerramento dos serviços deverá estar acompanhado da documentação atualizada;
- Alocar os colaboradores necessários para o atendimento dos chamados e atividades, para fins de cumprimento dos indicadores de desempenho estabelecidos;
- Assumir a responsabilidade pelo pagamento de eventuais multas aplicadas por quaisquer autoridades federais, estaduais e municipais, em consequência de fato a ela imputável e relacionada com a execução do objeto do contrato;
- Permitir auditoria por parte da CONTRATANTE, inclusive com a possibilidade dos atendimentos serem monitorados para a verificação de procedimentos;
- Permitir acesso aos dados registrados pela Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM) para monitoração e aferição dos atendimentos e níveis de serviço por parte da CONTRATANTE;

- Responsabilizar-se pela absorção das atividades de forma a documentá-las minuciosamente para que os repasses de informações, conhecimentos e procedimentos, no final do contrato, aconteçam de forma precisa e responsável;
- A CONTRATADA fica terminantemente proibida de utilizar qualquer servidor da CONTRATANTE para a execução dos serviços contratados, nos termos do que estabelece o art. 9º. Inciso III, da Lei nº 8.666/93, sob pena de imediata rescisão contratual;
- Documentar, manter e atualizar a documentação dos serviços de infraestrutura, a topologia física e lógica da rede, os processos e procedimentos operacionais dos serviços de infraestrutura e submeter à aprovação da CONTRATANTE;
- Disponibilizar e manter atualizada uma lista contendo os e-mails de cada empregado que preste serviço à CONTRATANTE, com a utilização de recursos próprios e independentes da infraestrutura, como uma das formas de comunicação dos mesmos com a CONTRATANTE;
- Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais das adaptações da Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM) sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados, repassada através de meio formal, à Equipe de Gestão do Contrato;
- Arcar com as responsabilidades decorrentes do objeto desta contratação, nos termos do Código Civil, do Código de Defesa e Proteção do Consumidor, no que compatíveis com a Lei federal nº 8.666/1993;
- Emitir declaração que tem pleno conhecimento das condições necessárias para a execução dos serviços objeto desta contratação;
- Seguir e manter operante, durante a execução contratual, o Programa de Integridade nos termos da Lei Estadual nº 20.489/2019.

Parágrafo 2º - São de propriedade da ECONOMIA, na condição de CONTRATANTE, todos os produtos gerados no escopo da presente contratação; incluindo estudos, relatórios, especificações, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, fontes dos códigos de programas em qualquer mídia, páginas web e documentação, em papel ou em qualquer forma ou mídia, em conformidade com o artigo 111 da Lei nº 8.666/93, com a Lei nº 9.609/98 e com a Lei nº 9.610/98, sendo vedada qualquer apropriação e comercialização desses por parte da CONTRATADA.

Parágrafo 3º - Transferência de conhecimento

1. A CONTRATADA se compromete, em conformidade com o parágrafo único do artigo 111 da Lei federal nº 8.666/93, a participar de atividades de transição contratual e a transferir para a CONTRATANTE todo o conhecimento gerado na execução dos serviços, incluindo dados, documentos e elementos de informação utilizados.

2. Com vistas a mitigar riscos de descontinuidade de serviços e de dependência técnica pela CONTRATANTE, a CONTRATADA se compromete a habilitar equipe de técnicos da CONTRATANTE no uso das soluções desenvolvidas e implantadas no escopo desta contratação, repassando todo o conhecimento necessário para tal.

3. A CONTRATANTE poderá, a seu critério, alocar servidor(es) de seu quadro de pessoal para acompanhar as atividades de levantamento de requisitos ou qualquer outra atividade de escrutínio organizacional realizada pela CONTRATADA, tendo em vista a preservação do conhecimento de negócio relativo ao serviço prestado.

4. Após o Período de Adaptação Operacional (PAO), a CONTRATADA deverá apresentar um Plano de Transferência de Conhecimento (PTC), que deverá conter, no mínimo:

- a) A descrição dos meios empregados na construção da base de conhecimentos;
- b) A metodologia de trabalho;
- c) Os modelos de gestão, gerência, trabalho e operação geral;
- d) Os documentos e os artefatos a serem gerados;
- e) Os processos, cronograma e outros recursos, que deverão ser usados para garantir que a CONTRATANTE retenha o conhecimento sobre as operações e os processos de gerenciamento e operação da infraestrutura de TIC.

5. A CONTRATADA deverá descrever, dentro do PTC, a metodologia que será utilizada para transferir conhecimento à equipe técnica da CONTRATANTE.

6. A CONTRATADA deverá propor reuniões periódicas com a equipe técnica da CONTRATANTE visando à transferência de conhecimento sobre o ambiente tecnológico, ao alinhamento dos trabalhos das equipes e à apresentação das mudanças e novas configurações no ambiente.

7. Todo processo, base de dados, aprendizado e documento produzido em decorrência da prestação dos serviços será de propriedade da CONTRATANTE.

8. O PTC deverá ser revisado periodicamente ou quando houver alterações de grande impacto em seu conteúdo.

9. Em ocorrendo nova licitação, com mudança do fornecedor dos serviços, a CONTRATADA deverá apresentar relatório final, contendo o Plano de Transferência de Conhecimento, e todos os demais documentos necessários para a continuidade da prestação dos serviços.

Parágrafo 4º - Transição contratual

1. Quando restarem 03 (três) meses para a data do efetivo término do contrato de prestação dos serviços, a CONTRATADA deve prestar para a CONTRATANTE toda a assistência a fim de que os serviços continuem sendo prestados sem interrupção ou efeito adverso, e que haja uma transferência ordenada dos serviços para a CONTRATANTE.

2. Em ocorrendo nova licitação, com mudança de fornecedor dos serviços, a CONTRATADA deverá repassar para a LICITANTE vencedora do novo certame ou para técnicos da própria CONTRATANTE, por intermédio de eventos formais, os documentos necessários à continuidade da prestação dos serviços, bem como esclarecer dúvidas a respeito da prestação de serviço do contrato atual.

3. A falta de transferência de conhecimento caracterizará inexecução do contrato, sujeitando a CONTRATADA às penalidades previstas na legislação vigente e no contrato.

4. O fato de a CONTRATADA ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pela CONTRATANTE, que venha a prejudicar de alguma forma o andamento da transição das tarefas e serviços, constituirá quebra de contrato, sujeitando-a às obrigações em relação a todos os danos causados à CONTRATANTE por essa falha.

5. A CONTRATADA será responsável pela transição inicial e final dos serviços, absorvendo as atividades de forma a documentá-las minuciosamente para que os repasses de informações, conhecimentos e procedimentos, no final do contrato, aconteçam de forma precisa e responsável.

6. A CONTRATADA compromete-se a fornecer para a CONTRATANTE toda a documentação relativa à prestação dos serviços que esteja em sua posse.

7. Ao final do contrato ou em caso de rescisão, a CONTRATADA deverá:

- a) Devolver equipamentos e bens de propriedade da CONTRATANTE, incluindo, mas não limitado aos listados nas cláusulas do contrato e os bens intangíveis, como software, descrição de processos e rotinas de diagnóstico;
- b) Entregar todos os processos de monitoramento mapeados, bem como, quaisquer documentos gerados, e a propriedade intelectual destes documentos, repassada através de meio formal, à Equipe de Gestão do Contrato;
- c) Devolver documentação de processos, procedimentos, scripts desenvolvidos com ou para a CONTRATANTE durante a prestação dos serviços; e

d) Participar, em conjunto com a CONTRATANTE, sob sua solicitação, da consolidação do Plano de Transferência do Conhecimento.

8. Deverá, ainda, entregar documentação contendo, no mínimo:

- a) Mapa atualizado com 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, contemplando, no mínimo, configuração, versão, desempenho e status do ciclo de vida;
- e) Entregar a base de dados da Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC atualizada; e
- f) Plano de Transferência de Conhecimento consolidado.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA VIGÊNCIA E DA PUBLICAÇÃO

Parágrafo 1º – Este Contrato terá vigência de 12 (doze) meses, contados a partir de sua assinatura, e eficácia a partir da publicação no Diário Oficial do Estado, podendo ser prorrogado por até o limite de 60 (sessenta) meses, conforme previsto no art. 57, II da Lei Federal nº 8.666/93.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DOS VALORES E DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

Parágrafo 1º – O valor total do presente contrato de acordo com a Proposta Comercial da **CONTRATADA** é de R\$ 6.285.499,92 (seis milhões, duzentos e oitenta e cinco mil quatrocentos e noventa e nove reais e noventa e dois centavos).

Parágrafo 2º – Os preços contratados, de acordo com a Proposta Comercial da **CONTRATADA**, são:

| Lote | Item | Descrição do Serviço | Unidade de Medida | Quantidade | Valor Unitário (R\$) | Valor Total (R\$) |
|---|------|---|-------------------|------------|----------------------|---------------------|
| 1 | 1 | Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento ao Usuário de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) | Valor Mensal | 12 | 520.341,66 | 6.244.099,92 |
| | 2 | Reembolso de Diárias | Unidade | 180 | 230,00 | 41.400,00 |
| Valor Total para 12 (doze) meses | | | | | | 6.285.499,92 |

1. 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:

1.1. 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.

2. Quando houver deslocamento a município diverso dos previstos no subitem anterior, e o retorno ocorrer no mesmo dia, o valor corresponderá a meia diária.

3. A quantidade de diárias estipuladas para 12 (doze) meses é apenas uma estimativa.

4. Nos valores a serem pagos pela ECONOMIA 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.

5. O valor unitário do reembolso de diárias será fixo e irrevogável pelo período de 12 (doze) meses, contados a partir da data de apresentação da proposta. Após este período será utilizado o IPCA (IBGE) como índice de reajustamento.

Parágrafo 3º – As despesas decorrentes da execução deste contrato correrão neste exercício, à conta da verba nº 2022.17.01.04.122.4200.4243.03, do vigente Orçamento Estadual, conforme Nota de Empenho nº 0342, de 19/09/2022, no valor de R\$ 1.780.891,64 (um milhão, setecentos e oitenta mil oitocentos e noventa e um reais e sessenta e quatro centavos), emitida pela Seção competente da Secretaria de Estado da Economia. No exercício seguinte, em dotação apropriada.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DO REAJUSTE DOS PREÇOS

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

- a) Para o primeiro reajuste: a partir da data da apresentação da Proposta;
- b) Para os reajustes subsequentes ao primeiro: a partir da data dos efeitos financeiros do último reajuste.

Parágrafo 1º – O reajuste dos preços será feito pela aplicação do IPCA (Índice de Preços ao Consumidor Amplo), ou outro índice que venha a substituí-lo, observados os preços praticados no mercado.

Parágrafo 2º – Os novos valores contratuais decorrentes do reajuste terão suas vigências iniciadas após a assinatura do termo de apostilamento ou termo aditivo, respeitado o interregno mínimo estabelecido no caput desta Cláusula Décima Terceira.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA SUBCONTRATAÇÃO

Não será admitida a subcontratação do objeto da presente licitação.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA

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

pactuado; e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DAS PENALIDADES

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

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

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

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

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

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

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

II- não entregar a documentação exigida no edital;

III- apresentar documentação falsa;

IV- causar o atraso na execução do objeto;

V- não manter a proposta;

VI- falhar na execução do contrato;

VII- fraudar a execução do contrato;

VIII- comportar-se de modo inidôneo;

IX- declarar informações falsas; e

X- cometer fraude fiscal.

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

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

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

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

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

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

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

Parágrafo 5º – Nos termos do Despacho 178/2022-GAB/PGE, os efeitos de fortuita sanção de suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar estarão restritos ao âmbito do ente federado sancionador.

Parágrafo 6º – Conforme Decreto Estadual nº 9152 de 22 de janeiro de 2018 serão inscritas no CADIN Estadual – Goiás as pessoas físicas ou jurídicas que tenham sido impedidas de celebrar ajustes com a Administração Estadual, em decorrência da aplicação de sanções previstas na legislação pertinente a licitações e contratos administrativos ou em legislações de parcerias com entes públicos ou com o terceiro setor.

Parágrafo 7º – Antes da aplicação de qualquer penalidade será garantido à **CONTRATADA** o contraditório e a ampla defesa. A multa será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela **CONTRATANTE** ou ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DA CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO

Parágrafo Único – As controvérsias eventualmente surgidas quanto à formalização, execução ou encerramento deste ajuste, serão submetidas à tentativa de conciliação ou mediação no âmbito da Câmara de Conciliação, Mediação e Arbitragem da Administração Estadual (CCMA), na forma da Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996 e da Lei Complementar Estadual nº 154, de 24 de julho de 2018.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA CLÁUSULA COMPROMISSÓRIA

Parágrafo Único – Os conflitos que possam surgir relativamente a este contrato, acaso não puderem ser equacionados de forma amigável, serão, no tocante aos direitos patrimoniais disponíveis, submetidos à arbitragem, na forma da Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996 e da Lei Complementar Estadual nº 154, de 24 de julho de 2018, elegendo-se desde já para o seu julgamento a CÂMARA DE CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL (CCMA), outorgando a esta os poderes para indicar os árbitros e renunciando expressamente à jurisdição e tutela do Poder Judiciário para julgamento desses conflitos, consoante instrumento Anexo, integrante deste contrato (Anexo IV-A – Cláusula Arbitral).

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DA RESCISÃO

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

a) determinada por ato unilateral e escrito da **CONTRATANTE**, nos casos enumerados nos incisos I a XII e XVII do art. 78 da Lei Federal nº 8.666/93 e suas alterações posteriores;

b) amigável, por acordo entre as partes, desde que haja conveniência para a **CONTRATANTE**;

c) judicial, nos termos da legislação.

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

CLÁUSULA DÉCIMA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Fica eleito o foro de Goiânia para dirimir as questões oriundas da execução deste contrato.

E, por estarem justas e acordadas, as partes firmam o presente contrato, assinado eletronicamente, para que produza os necessários efeitos legais.

GABINETE DA SECRETÁRIA DA ECONOMIA,

Pela **CONTRATANTE**:

CRISTIANE ALKMIN JUNQUEIRA SCHMIDT
Secretária de Estado da Economia

JAIRO MARTINS DE CARVALHO
Memora Processos Inovadores S.A.

ANEXO I - CATÁLOGO DE SERVIÇOS

| PROPOSTA | | |
|---|--|--|
| GRUPO DE SERVIÇO | SERVIÇO | SETOR / EQUIPE |
| Banco de Dados / Base de Dados | Definir/Documentar/Manter/Executar rotinas de Backup e Recuperação de Arquivos, Dados e Ambiente | Equipe de Administração de Banco de Dados |
| | Definir/Documentar/Manter as Estruturas/Objetos das Bases de Dados | Equipe de Administração de Dados e Equipe de Administração de Banco de Dados |
| | Extrair Estrutura/Dados/Arquivos para compartilhamento | Equipe de Administração de Dados e Equipe de Administração de Banco de Dados |
| | Monitorar a execução de Scripts e Carga de Dados | Equipe de Administração de Banco de Dados |
| | Criar/Gerenciar Repositório de Modelos de Dados | Equipe de Administração de Banco de Dados |
| | Copiar Dados/Esquemas/Data Bases entre Ambientes de Banco de Dados | Equipe de Administração de Banco de Dados |
| | Monitorar Estruturas/Objetos das Bases de Dados | Equipe de Administração de Banco de Dados |
| | Executar carga de dados externos em Banco de Dados | Equipe de Administração de Banco de Dados |
| | Executar Scripts e instruções SQL/PLSQL/NoSQL/Shell Script | Equipe de Administração de Banco de Dados |
| | Analisar/Solucionar incidentes envolvendo estrutura e ambiente de Banco de Dados | Equipe de Administração de Banco de Dados |
| | Administrar Contas de Usuários e Senhas de Acesso ao Banco de Dados | Equipe de Administração de Banco de Dados |
| | Configurar/Documentar/Administrar/Monitorar Bancos de Dados (Relacionais, NoSQL, Hierárquico - ADABAS) | Equipe de Administração de Banco de Dados |
| | Atualizar Versões de Produtos que Compõem o Ambiente de Banco de Dados e/ou das Bases de Dados | Equipe de Administração de Banco de Dados |
| | Analisar/Configurar/Manter/Monitorar ambiente Natural/ADABAS | Equipe de Administração de Banco de Dados |
| Administração de Dados | Avaliar/Desenvolver processos que buscam garantir a Qualidade dos Dados | Equipe de Administração de Dados e Equipe de Administração de Banco de Dados |
| | Analisar/Definir/Documentar/Auxiliar na construção do Modelo de Dados | Equipe de Administração de Dados |
| | Administrar ferramenta CASE de Modelagem de Dados/Objetos | Equipe de Administração de Dados |
| | Gerenciar/Sanear os dados das Bases de Dados | Equipe de Administração de Dados |
| | Analisar/Elaborar/Alterar/Otimizar Script e instruções SQL/PLSQL/NoSQL/Shell Script | Equipe de Administração de Dados e Equipe de Administração de Banco de Dados |
| | Analisar/Solucionar incidentes envolvendo Dados | Equipe de Administração de Dados e Equipe de Administração de Banco de Dados |
| | Levantar/Analisar/Documentar Requisitos de Soluções de Sistemas | Equipe de Administração de Dados |
| Serviços Complementares / Apoio | Definir/Documentar Padrões, Políticas e Metodologias | Todas as Equipes |
| | Documentar soluções de TIC | Todas as Equipes |
| | Realizar serviços de apoio e consultoria | Todas as Equipes |
| | Realizar Estudo e Prospecção de Novas Soluções | Todas as Equipes |
| | Elaborar/Realizar Treinamentos / Workshops | Todas as Equipes |
| | Analisar/Documentar/Executar Processos de Mudança de Solução de TIC | Todas as Equipes |
| | Apoiar tecnicamente a realização de eventos (Treinamentos / Workshops / Palestras / Encontros) | Todas as Equipes |
| | Apoiar tecnicamente na definição de especificações de soluções de TIC | Todas as Equipes |
| | Participar de reuniões | Todas as Equipes |
| | Abrir e acompanhar chamados técnicos para outros órgãos | Todas as Equipes |
| | Definir/Documentar/Monitorar Testes/PoC de Produtos/Soluções | Todas as Equipes |
| | Repasse de conhecimento | Todas as Equipes |
| | Definir/Manter Plano de Contingenciamento a Falhas | Todas as Equipes |
| | Monitorar (Health Checking) do Ambiente | Todas as Equipes |
| Suporte às aplicações/sistemas da CONTRATANTE | Todas as Equipes | |
| Incidentes | Verificar indisponibilidade e restabelecer serviço | Todas as Equipes |
| Troubleshooting | Realizar Troubleshooting de Problemas | Todas as Equipes |

| | | |
|--|--|--|
| Serviço de Atualização do Windows (WSUS) | Adicionar servidor Remoto | Equipe Sistemas Operacionais |
| | Autorizar/Negar novos Updates | Equipe Sistemas Operacionais |
| | Criar/Excluir Grupo | Equipe Sistemas Operacionais |
| | Manutenção Mensal do WSUS | Equipe Sistemas Operacionais |
| | Realizar Limpeza do Servidor | Equipe Sistemas Operacionais |
| | Gerar relatório de atualizações | Equipe Sistemas Operacionais |
| | Importar atualizações | Equipe Sistemas Operacionais |
| | Verificar indisponibilidade e restabelecer serviço (Troubleshooting) | Equipe Sistemas Operacionais |
| | Alterar/Incluir/Excluir produtos e aplicações | Equipe Sistemas Operacionais |
| Serviço de DHCP | Criar/Excluir/Alterar/Desativar configurações de endereçamentos | Equipe Sistemas Operacionais |
| | Criar/Excluir reserva de endereçamento | Equipe Sistemas Operacionais e Redes / Segurança |
| | Verificar indisponibilidade e restabelecer serviço (Troubleshooting) | Equipe Sistemas Operacionais |
| Serviço de DNS | Criar/Excluir/Alterar registros | Equipe Sistemas Operacionais |
| | Criar/Excluir/Alterar zonas | Equipe Sistemas Operacionais |
| | Criar/Excluir/Alterar encaminhador por condição | Equipe Sistemas Operacionais |
| | Verificar indisponibilidade e restabelecer serviço (Troubleshooting) | Equipe Sistemas Operacionais |
| | Alterar/Configurar/Monitorar infraestrutura DNS | Equipe Sistemas Operacionais |
| Serviço de FTP | Criar/Alterar/Excluir FTP | Equipe Sistemas Operacionais |
| | Conceder/Remover/Alterar permissão de acesso a FTP | Equipe Sistemas Operacionais |
| | Verificar indisponibilidade e restabelecer serviço (Troubleshooting) | Equipe Sistemas Operacionais |
| | Remover/Excluir FTP | Equipe Sistemas Operacionais |
| Serviço ElasticSearch | Agente ElasticSearch com Erro | Equipe Sistemas Operacionais |
| | Criar Relatório | Equipe Sistemas Operacionais |
| | Verificar indisponibilidade e restabelecer serviço (Troubleshooting) | Equipe Sistemas Operacionais |
| | Instalar Agente em Servidor | Equipe Sistemas Operacionais |
| | Realizar/Recuperar Backup | Equipe Sistemas Operacionais |
| Serviço de Correio Eletrônico (E-mail) | Criar/Alterar/Excluir conta/grupo de e-mail | Equipe Sistemas Operacionais |
| | Bloquear conta/grupo de e-mail | Equipe Sistemas Operacionais |
| | Bloquear/Remover e-mail da lista de Spammers | Equipe Sistemas Operacionais |
| | Importar E-mails | Equipe Sistemas Operacionais |
| | Verificar indisponibilidade e restabelecer serviço (Troubleshooting) | Equipe Sistemas Operacionais |
| Serviços Ansible | Implementação do serviço | Equipe Sistemas Operacionais |
| | Verificar indisponibilidade e restabelecer serviço (Troubleshooting) | Equipe Sistemas Operacionais |
| | Instalação/Atualização de Agente | Equipe Sistemas Operacionais |
| Serviços de Acesso Remoto | Verificar indisponibilidade e restabelecer serviço (Troubleshooting) | Equipe Sistemas Operacionais |
| Serviços de Autenticação (Usuário de Rede) | Criar/Alterar/Excluir conta de domínio | Equipe Sistemas Operacionais |
| | Verificar indisponibilidade e restabelecer serviço (Troubleshooting) | Equipe Sistemas Operacionais |
| | Habilitar/Desabilitar Conta de Usuário | Equipe Sistemas Operacionais |
| | Trocar/Redefinir/Redefinição Senha de Usuário | Equipe Sistemas Operacionais |
| Serviços de Compartilhamento de Arquivos | Arquivo não autorizado Detectado | Equipe Sistemas Operacionais |
| | Arquivos Deletados | Equipe Sistemas Operacionais |
| | Bloquear Extensão de arquivo | Equipe Sistemas Operacionais |
| | Criar nova Pasta | Equipe Sistemas Operacionais |
| | Criar novo compartilhamento | Equipe Sistemas Operacionais |
| | Deletar compartilhamento | Equipe Sistemas Operacionais |
| | Liberar Acesso a Pasta | Equipe Sistemas Operacionais |
| | Liberar extensão proibida | Equipe Sistemas Operacionais |
| | Modificar Permissões da Pasta | Equipe Sistemas Operacionais |
| | Não consigo acessar a Pasta | Equipe Sistemas Operacionais |
| | Não consigo adicionar/remover arquivos da Pasta | Equipe Sistemas Operacionais |
| | Problemas de acesso a outros compartilhamentos | Equipe Sistemas Operacionais |
| | Remover acesso da pasta | Equipe Sistemas Operacionais |
| | Remover acesso de outros compartilhamentos | Equipe Sistemas Operacionais |
| | Restaurar/Recuperar Arquivo da Pasta | Equipe Sistemas Operacionais |
| | Serviço de Compartilhamento Indisponível | Equipe Sistemas Operacionais |
| | Transferir Arquivos | Equipe Sistemas Operacionais |
| | Verificar indisponibilidade e restabelecer serviço (Troubleshooting) | Equipe Sistemas Operacionais |
| | Verificar arquivos deletados | Equipe Sistemas Operacionais |
| | Serviços de Impressão | Alterar Driver |
| Alterar Porta da Impressora | | Equipe Sistemas Operacionais |
| Configurar Digitalização | | Equipe Sistemas Operacionais |
| Cota de Impressão | | Equipe Sistemas Operacionais |
| Criar nova Impressora no servidor | | Equipe Sistemas Operacionais |
| Deletar Impressora do Servidor | | Equipe Sistemas Operacionais |
| Liberar Acesso a Impressora | | Equipe Sistemas Operacionais |
| Remover Acesso de Impressora | | Equipe Sistemas Operacionais |
| Verificar indisponibilidade e restabelecer serviço (Troubleshooting) | | Equipe Sistemas Operacionais |
| Mainframe | Cadastrar/Excluir/Direcionar impressora/liberar impressão | Equipe Sistemas Operacionais |
| | Criar/Reativar/Desativar/Alterar Conta de Usuário (USER-ID) | Equipe Sistemas Operacionais |
| | Criar/Alterar/Reiniciar senha de acesso de usuário | Equipe Sistemas Operacionais |
| | Verificar indisponibilidade e restabelecer serviço (Troubleshooting) | Equipe Sistemas Operacionais |

| | | |
|---|---|--|
| | Definir/Alterar acessos a recursos (FTP, E-mail, etc.) | Equipe Sistemas Operacionais |
| | Instalar/Configurar/Administrar/Monitorar sistema operacional e demais softwares | Equipe Sistemas Operacionais |
| | Dar suporte a procedimentos para melhor uso do sistema operacional e softwares de apoio | Equipe Sistemas Operacionais |
| | Gerenciar performance, automatizar e solucionar problemas no SO e softwares de apoio | Equipe Sistemas Operacionais |
| | Deletar/Relocar arquivos criados indevidamente | Equipe Sistemas Operacionais |
| | Elaborar/Atualizar manual de procedimentos | Equipe Sistemas Operacionais |
| | Treinar e dar suporte aos operadores | Equipe Sistemas Operacionais |
| | Automatizar políticas de backup e controle de retenção | Equipe Sistemas Operacionais |
| | Executar backups/restore | Equipe Sistemas Operacionais |
| | Definir/Alterar acessos aos usuários nos sistemas do Grande Porte | Equipe Sistemas Operacionais |
| | Gerar relatórios de auditoria de acessos de usuários ao Grande Porte | Equipe Sistemas Operacionais |
| | Definir regras e controle de retenção de cartucho | Equipe Sistemas Operacionais |
| | Verificar/Corrigir as execuções das rotinas automatizadas: BKPLIB, SMF, LOGREC, etc. | Equipe Sistemas Operacionais |
| | Verificar a existência de cartuchos a serem liberados no TLMS | Equipe Sistemas Operacionais |
| Atendimento ao Contribuinte | Troubleshooting e apoio especializado em problemas referentes a serviços disponibilizados pela ECONOMIA | Equipe Sistemas Operacionais e Redes / Segurança |
| System Center Configuration Manager | Conceder/Alterar/Revogar permissão de acesso | Equipe Sistemas Operacionais |
| | Publicar/Excluir/Alterar aplicação na central de software | Equipe Sistemas Operacionais |
| | Disponibilizar ferramenta de acesso remoto | Equipe Sistemas Operacionais |
| | Gerar relatório de ativos de rede | Equipe Sistemas Operacionais |
| | Gerenciar/Configurar aplicação de patches | Equipe Sistemas Operacionais |
| | Criar/Excluir/Alterar imagens de SO | Equipe Sistemas Operacionais |
| | Criar/Alterar sequência de tarefas | Equipe Sistemas Operacionais |
| | Alterar/Configurar/Monitorar infraestrutura | Equipe Sistemas Operacionais |
| | Criar/Publicar/Excluir/Alterar pacotes de aplicação | Equipe Sistemas Operacionais |
| Colaboração e Produtividade Web (SharePoint) | Criar/Excluir/Alterar sites | Equipe Sistemas Operacionais |
| | Conceder/Alterar/Revogar permissão de acesso | Equipe Sistemas Operacionais |
| | Alterar/Configurar/Monitorar infraestrutura | Equipe Sistemas Operacionais |
| Virtualização | Apresentação / Treinamento | Equipe Sistemas Operacionais |
| | Criar Template de VM | Equipe Sistemas Operacionais |
| | Criar/Excluir Máquina Virtual | Equipe Sistemas Operacionais |
| | Adicionar/Remover/Alterar recursos de Hardware | Equipe Sistemas Operacionais |
| Power BI | Criar/Excluir Snapshot | Equipe Sistemas Operacionais |
| | Publicar/Excluir/Alterar relatório | Equipe Sistemas Operacionais |
| | Conceder/alterar/Revogar permissão de acesso | Equipe Sistemas Operacionais |
| | Resolução de problemas (Troubleshooting) | Equipe Sistemas Operacionais |
| | Análise e prospecção de novas features | Equipe Sistemas Operacionais |
| | Gerenciar licenças PRO | Equipe Sistemas Operacionais |
| | Configurar/Criar/Excluir capacidade premium | Equipe Sistemas Operacionais |
| | Gerenciar contas de usuários premium | Equipe Sistemas Operacionais |
| Upgrade de versão | Equipe Sistemas Operacionais | |
| EPM | Criar/Excluir/Alterar sites de projetos | Equipe Sistemas Operacionais |
| | Conceder/Alterar/Revogar permissão de acesso | Equipe Sistemas Operacionais |
| | Alterar/Configurar/Monitorar infraestrutura | Equipe Sistemas Operacionais |
| | Backup/Restauração de site/projeto | Equipe Sistemas Operacionais |
| | Resolução de problemas (Troubleshooting) | Equipe Sistemas Operacionais |
| IIS | Resolução de problemas (Troubleshooting) | Equipe Sistemas Operacionais |
| | Provisionar/Excluir/Configurar site | Equipe Sistemas Operacionais |
| | Provisionar/Excluir/Configurar application pool | Equipe Sistemas Operacionais |
| Middleware | Criação de novos domínios para servidores de aplicações Ambiente (Weblogic, BPM, OSB, PORTAL, CONTENT, JBOSS, WSO2, PHYTON, OUTROS) | Equipe Middleware |
| | Configurar ambiente para novas aplicações | Equipe Middleware |
| | Configurar e atualizar certificados me servidores de aplicações | Equipe Middleware |
| | Análise de Performance servidores de aplicações | Equipe Middleware |
| | Apoiar/Monitorar Atividade de Serviço servidores de aplicação | Equipe Middleware |
| | Deploy de Versão de Aplicação/Serviço servidores de aplicação | Equipe Middleware |
| | Realizar configuração/manutenção em servidor servidores de aplicação | Equipe Middleware |
| | Reinício de servidores de aplicação | Equipe Middleware |
| Planejamento do Projeto de Infraestrutura e de Dados da TI | Planejamento do projeto (Cronograma, EAP, TAP e Plano do projeto) | Gerente de Projeto |
| Gerenciamento de Projeto de Infraestrutura e de Dados da TI | Monitoramento e acompanhamento da execução do projeto | Gerente de Projeto |
| Serviço de Firewall/Proxy ou Internet | Verificar acesso a internet (indisponibilidade/lentidão) | Equipe de Redes / Segurança |
| | Liberar/Bloquear Acesso a Site/URL | Equipe de Redes / Segurança |
| | Liberar/Bloquear Acesso a Internet | Equipe de Redes / Segurança |
| | Liberar/Bloquear IP/Porta | Equipe de Redes / Segurança |
| | Verificar Logs e/ou Monitoramento Tráfego | Equipe de Redes / Segurança |
| | Modificar Regra/Política de Acesso a Site | Equipe de Redes / Segurança |
| | Criar/Alterar/Excluir Regra de Firewall/Proxy | Equipe de Redes / Segurança |
| | Gerar Relatório de Acesso | Equipe de Redes / Segurança |

| | | |
|---|--|---|
| | Criar/Alterar/Excluir regras NAT | Equipe de Redes / Segurança |
| Serviços de Monitoração | Adicionar/Remover (Servidor/Serviço ou Ativo de Rede) | Equipe de Redes / Segurança |
| | Alertas Zabbix (Incluir/Excluir ou Modificar) | Equipe de Redes / Segurança |
| | Adicionar/Remover/Alterar Template | Equipe de Redes / Segurança |
| | Ajustes/Alterações nas configurações dos serviços | Equipe de Redes / Segurança |
| Serviços de Infraestrutura de Rede | Alocar/Desalocar Endereço IP | Equipe de Redes / Segurança |
| | Alteração da Rede do Usuário/Impressora (Configuração de VLANs) | Equipe de Redes / Segurança |
| | Configurar Porta/VLAN VoIP | Equipe de Redes / Segurança |
| | Problemas de Conectividade de Rede | Equipe de Redes / Segurança |
| | Configuração, Instalação e Manutenção em Equipamentos/Ativos de Redes (Switch, Roteador, Access Point, etc.) | Equipe de Redes / Segurança |
| | Serviços de Gerenciamento e Monitoramento da Infraestrutura e Ativos de Redes | Equipe de Redes / Segurança |
| | Verificar links de comunicação de dados (indisponibilidade/lentidão) | Equipe de Redes / Segurança |
| | Analisar/Verificar problemas (Troubleshooting) relacionados a Infraestrutura de Redes | Equipe de Redes / Segurança |
| Serviços de Rede SAN | Adicionar/Modificar/Remover Dispositivo ou Grupo | Equipe de Redes / Segurança |
| | Alterar configurações do Dispositivo (Switch SAN) | Equipe de Redes / Segurança |
| Serviços de Infraestrutura de Segurança | Liberar/Alterar acesso à periféricos | Equipe Sistemas Operacionais e Redes/Segurança |
| | Reportar e-mail malicioso / SPAM | Equipe Sistemas Operacionais e Redes/Segurança |
| | Gerar CSR - Certificate Signing Request | Equipe Sistemas Operacionais e Redes/Segurança |
| | Executar varredura em busca de vulnerabilidades | Equipe de Redes / Segurança |
| | Recuperar e Proteger Alvo de Ataque | Equipe de Redes / Segurança |
| | Analisar/Verificar problemas (Troubleshooting) relacionados a Infraestrutura de Segurança | Equipe de Redes / Segurança |
| | Gerar Relatórios de Segurança | Equipe de Redes / Segurança |
| Serviços de Suporte a Rede Sem Fio (WiFi Corporativa) | Alterar configurações da Controladora | Equipe de Redes / Segurança |
| | Alterar local do Ponto de Acesso (Access Point) | Equipe de Redes / Segurança |
| | AP (Access Point) inoperante | Equipe de Redes / Segurança |
| | Configurar Access Point | Equipe de Redes / Segurança |
| | Instalar/Remover Ponto de Acesso (Access Point) | Equipe de Redes / Segurança |
| | Remover/Bloquear acesso a rede WIFI | Equipe de Redes / Segurança |
| | WIFI/SSID não está aparecendo/visível na lista | Equipe de Redes / Segurança |
| | Analisar/Verificar problemas (Troubleshooting) relacionados a Rede Sem Fio (WIFI) | Equipe de Redes / Segurança |
| Suporte ao Servidor de Antivírus | Atualizar versão da Console/Motor | Equipe de Redes / Segurança |
| | Limpeza de maquinas desativadas | Equipe de Redes / Segurança |
| | Inclusão de novas maquinas via política ou script no servidor | Equipe de Redes / Segurança |
| | Manutenção/Organização do servidor de Antivírus | Equipe de Redes / Segurança |
| | Ajustes de Configurações nas Políticas de Antivírus | Equipe de Redes / Segurança |
| | Analisar/Verificar problemas (Troubleshooting) relacionados a Antivírus | Equipe de Redes / Segurança |
| Suporte a VPN | Configurar VPN | Equipe de Redes / Segurança |
| | Conceder/Remover acesso a VPN | Equipe de Redes / Segurança |
| | Analisar/Verificar problemas (Troubleshooting) relacionados a VPN | Equipe de Redes / Segurança |
| Serviços de reparo em equipamentos | Atualizar Firmware | Equipe Sistemas Operacionais e Redes/Segurança |
| | Instalar/Configurar/Remover Equipamento | Equipe Sistemas Operacionais e Redes/Segurança |
| | Monitoramento de Serviços/Servidores | Equipe Sistemas Operacionais e Redes/Segurança |
| | Realizar Manutenção em Rack | Equipe Sistemas Operacionais e Redes/Segurança |
| | Trocar Peça/Equipamento no Datacenter | Equipe Sistemas Operacionais e Redes/Segurança |
| Incidentes | Verificar indisponibilidade e restabelecer serviço | Todas as Equipes |
| Troubleshooting | Realizar Troubleshooting de Problemas | Todas as Equipes |
| Serviços de produção e monitoramento | Agendar Jobs | Equipe Sustentação e Suporte à Monitoração de Serviços de TIC |
| | Execução de Jobs | Equipe Sustentação e Suporte à Monitoração de Serviços de TIC |
| | Relatar problemas em Jobs e sistemas | Equipe Sustentação e Suporte à Monitoração de Serviços de TIC |
| | Plano de Execução diário Jobs | Equipe Sustentação e Suporte à Monitoração de Serviços de TIC |
| | Execução de Rotinas de Sistemas | Equipe Sustentação e Suporte à Monitoração de Serviços de TIC |
| | Monitorar de sistemas | Equipe Sustentação e Suporte à Monitoração de Serviços de TIC |
| | Envio de arquivos | Equipe Sustentação e Suporte à Monitoração de Serviços de TIC |
| | Recepção de arquivos | Equipe Sustentação e Suporte à Monitoração de Serviços de TIC |
| | Processamento de arquivos | Equipe Sustentação e Suporte à Monitoração de Serviços de TIC |
| | Alteração de JCL | Equipe Sustentação e Suporte à Monitoração de Serviços de TIC |

| | | |
|--|--|---|
| | Consulta de Informações Processadas | Equipe Sustentação e Suporte à Monitoração de Serviços de TIC |
| | Inclusão de Rotinas de Sistemas | Equipe Sustentação e Suporte à Monitoração de Serviços de TIC |
| | Alteração de Rotinas de Sistemas | Equipe Sustentação e Suporte à Monitoração de Serviços de TIC |
| Terminal ECONOMIA (Mainframe) | Instalar aplicativo Terminal ECONOMIA | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| | Informar erro de configuração no Terminal ECONOMIA (Mainframe) | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| Atividades de suporte técnico | Informar indisponibilidade de Estação de Ponto Eletrônico | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| | Informar problemas com acesso ou recursos de rede WIFI | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| Atividades internas de suporte técnico | Solicitar acesso remoto - 2º Nível - Serviço | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| | Solicitar acesso remoto - 2º Nível - Incidente | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| | Criar Serviço no Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| | Alterar Serviço no Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| Supervisão de Suporte Técnico | Supervisionar e orientar execução de atendimentos de 1º Nível da Central de Atendimento Help Desk e 2º Nível (Service Desk) via telefone, e-mail ou acesso remoto, com suporte técnico e apoio operacional a atividades relacionadas ao atendimento de TIC | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| | Monitorar atendimentos de de 1º e 2º Níveis | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| | Elaborar relatórios gerenciais | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| | Propor e supervisionar métodos para melhoria de processos de trabalho de 1º e 2º Níveis, com estabelecimento de metas e indicadores de desempenho | |
| Instalação de linhas telefônicas, links de comunicação de voz (E1) e cancelamento | Solicitar instalação e/ou mudança de endereço de linha telefônica e links de Comunicação de voz (E1) | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| Manutenção/configuração de linhas telefônicas ou links de comunicação de voz (E1) | Solicitar Cancelamento de linhas telefônicas e links de Comunicação de voz (E1) | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| | Solicitar Configuração de linhas NR, links digitais E1 ou linhas telefônicas Virtuais | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| | Solicitar Bloqueio (NR e virtual) | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| | Solicitar Liberação ou bloqueio de facilidades de linha telefônica Virtual | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| | Informar problemas em linhas telefônicas (links digitais E1, NR ou virtual) | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| | Verificar e/ou comunicar Indisponibilidade de serviço de comunicação telefônica (links digitais E1, NR ou virtual) à CONTRATADA | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| Sistema de comunicação telefônica - PABX Analógico/Digital/VoIP | Realizar manutenção de rede interna ou aparelhos telefônicos (ruídos ou indução) | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| | Verificar bloqueios para realização de ligações | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| | Executar manutenção em sistema de comunicação telefônica - PABX / Capital, acesso remoto ou Demais Municípios - Presencial | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| | Executar manutenção de ramais mudos | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| | Executar manutenção de bloqueio para realização de ligações em todos os ramais do PABX | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| | Programar senha pessoal para realização de ligações externas (ativar, alterar ou excluir) | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| | Solucionar problemas de senha pessoal para realização de ligações externas | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| | Programar serviços de RAMAL ou grupo de ramais de PABX | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| | Ativar / instalar novo ramal | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| | Alterar localização física de ramal existente | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| | Remover ramal existente | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| | Alterar categoria de ramal (chamadas internas, externas, interurbanas ou celular) | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| | Ativar novas facilidades/funcionalidades de ramais (siga-me, grupos de chamadas e capturas) | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| | Alterar facilidades/funcionalidades de ramais, siga-me, grupos de chamadas e capturas | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| | Configurar teclas de atalhos ou funcionalidades de ramais digitais (KS) e IPs | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| | Ativar/alterar mensagens de pré-atendimento de grupos de recebimento de chamadas | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| | Verificar Mensagens de Erro ou indisponibilidade de sistemas de comunicação, teclas de atalhos ou funcionalidades de ramais digitais (KS) | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| | Executar manutenção em aparelhos telefônicos, fones analógicos e/ou aparelhos digitais (KS) ou troca | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| | Configurar facilidades/funcionalidades de sistemas de comunicação telefônica -PABX | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| | Monitorar sistema de comunicação telefônica e/ou ligações - PABX | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| | Verificar indisponibilidade para realizar e/ou receber ligações em todos os ramais do sistema | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| | Verificar instabilidade do sistema VoIP | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| | Configurar serviços de grupos Call Center VoIP | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| | Criar novo usuário de Call Center | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| | Configurar perfil de usuário dentro do grupo | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| | Alterar categoria de usuário (Atendente, Supervisor, Adm.) | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| | Excluir usuário de sistema VoIP | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| | Configurar sistema de gravação | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| | Elaborar relatórios estatísticos de Call Center | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| | Identificação e resolução de problemas de grupos Call Center VoIP | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| | Configurar Login de usuário em grupos | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| | Ativar bloqueio de acessos (Atendente, Supervisor, Adm.) | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| | Verificar e solucionar erros ou instabilidade de funcionalidades de grupos de atendimento | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| Diagnosticar instabilidade e quedas de ligações em grupos de atendimento | Equipe Atendimento Usuário Nível II | |
| Verificar atraso ou bloqueio no recebimento de chamadas pelo grupo ou atendente (fila) | Equipe Atendimento Usuário Nível II | |
| Verificar de erro ou bloqueio de mensagens de pré-atendimento de grupos de recebimento de chamadas | Equipe Atendimento Usuário Nível II | |

| | | |
|---|--|-------------------------------------|
| | Configurar serviços de RAMAL ou grupo de ramais VoIP | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| | Configurar teclas de atalhos ou funcionalidades de aparelhos VoIP | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| | Executar manutenção ou troca de aparelhos telefônicos IP ou fones (P2 ou USB) | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| | Configurar facilidades/funcionalidades sistêmicas | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| | Configurar Roteamento de ligações | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| | Verificar rede ou servidor | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| | Gerar relatórios estatísticos do sistema | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| Sistema de bilhetagem, tarifação e relatórios de tráfego | Monitorar sistema e/ou ligações | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| | Atualizar centros de custos | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| | Verificar coleta de bilhetes de tarifação | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| | Verificar de rede ou servidor VoIP | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| Serviço Móvel Pessoal - SMP | Elaborar relatórios estatísticos de ligações telefônicas | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| | Executar manutenção/troca de aparelho celular ou Modem USB | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| | Alterar/verificar saldo de ligações ou pacote de acesso à internet | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| | Solicitar verificação de indisponibilidade de Serviço Móvel Pessoal ou internet junto à CONTRATADA | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| Atividades e serviços internos da coordenação de telecomunicações e atendimento | Solicitar devolução de aparelho celular ou modem USB | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| | Participar de Reunião Técnica | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| | Acompanhar Manutenção de Sistema de Comunicação Telefônica | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| | Acompanhar Manutenção de Telecomunicações - linhas e feixes digitais E1 | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| | Analisar/auditar faturamento de Telecomunicações | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| | Acompanhar Contestes e refaturamento de Telecomunicações | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| | Registrar Atividade Interna - Serviço 2º Nível, com abertura e encaminhamento de Ordens de Serviço | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| | Participar de Reunião Técnica | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| | Elaborar especificações técnicas para processos de aquisição | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| | Acompanhar processos de aquisição | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| | Encaminhar processos relacionados à Unidade Administrativa | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| | Elaborar Relatórios estatísticos | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| | Gerar relatórios estatísticos por Centro de Custo | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| | Gerar relatórios de tráfego por Unidade / Regional | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| Atividades internas da coordenação de instalação e manutenção de informática | Recepção de Equipamentos | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| | Envio de Equipamentos | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| | Auditorias de contas e faturamento | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| | Organizar almoxarifado | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| | Elaborar parecer técnico | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| | Executar manutenção de equipamento em garantia | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| | Realizar manutenção preventiva | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| | Elaboração de processos | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| | Acompanhamento de processos | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| | Encaminhamento de processos | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| | Elaborar Relatórios estatísticos | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| | Registrar de Atividade Interna - Serviço 2º Nível | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| | Participar de Reunião Técnica | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| | Atividades internas da coordenação de produção e dados | Auditar contas e faturamento |
| Elaborar de Relatórios estatísticos | | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| Registro de Atividade Interna - Telecomunicações Dados | | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| Registro de Atividade Interna - Produção de Dados | | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| Reunião Técnica - Telecomunicações Dados | | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| Reunião Técnica - Produção de Dados | | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| Acompanhamento de processos | | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| Encaminhamento de processos | | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| Elaboração de processos | | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| Instalar Link de Comunicação de Dados | | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| Cancelar Link de Comunicação de Dados | | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| Telecomunicações dados | UPGRADE Link de Comunicação de Dados | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| | Acompanhar de Manutenção Links de dados | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| | Alterações de configurações em Roteador | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| | Relatar Problemas em Link de Comunicação | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| Serviços de impressão | Imprimir e Envelopar Grandes Volumes | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| | Solicitar relatório de impressão do usuário | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| | Solicitar Aumento de Cota de Impressão | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| Suporte em instalação e manutenção de informática | Acompanhar equipe externa em Eventos | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| | Implantar / Reformar infraestrutura em Eventos | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| | Auxiliar ao Usuário | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| | Realizar vistoria técnica | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| | Implantar infraestrutura em unidades ECONOMIA | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| | Reformar infraestrutura de unidades ECONOMIA | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| | Treinar Apoio de Informática das unidades ECONOMIA | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| | Informar Problema em Computador, Impressora ou Periféricos | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| | Informar Problema em Rede Lógica de TI | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| | Informar Problema em Softwares Homologados ou Corporativos | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| | Instalação / Remanejamento / Manutenção em Ponto de Rede Lógica de TI | Equipe Atendimento Usuário Nível II |

| | |
|--|-------------------------------------|
| Instalação / Remanejamento de Computadores ou Periféricos | Equipe Atendimento Usuário Nível II |
| Instalação / Configuração de Softwares Homologados ou Corporativos | Equipe Atendimento Usuário Nível II |

ANEXO II - REQUISITOS DAS EQUIPES ESPECIALIZADAS

| EQUIPE ESPECIALIZADA | REQUISITOS | PERFIS PROFISSIONAIS |
|--|---|--|
| Sustentação e suporte aos ambientes Middleware | <p>Prover suporte e acompanhar junto às equipes de desenvolvimento e infraestrutura para análise preventiva e reativa, diagnóstico, resolução de incidentes e proposta de melhoria nos sistemas e aplicações da CONTRATANTE, quando couber;</p> <p>Possuir conhecimento e domínio sobre monitoração preventiva e reativa, administração e gestão dos registros de Log de middleware gerados pelas aplicações e sistemas suportados e operados em uso e em desenvolvimento na CONTRATANTE;</p> <p>Gerenciar, monitorar e analisar aplicações sustentadas e/ou de terceiros em uso na CONTRATANTE, envolvendo tecnologias, camadas, integrações e problemas com disponibilidade e alto tempo de resposta às transações realizadas pelos usuários, que por ventura exista e venha a ser utilizada na execução contratual;</p> <p>Configurar e operar os ambientes de integração e entrega contínua adotados para as soluções operadas e suportadas (servidor de automação de entregas e orquestradores de containers, dentre outros), bem como construção, em conjunto com as equipes de desenvolvimento dos pacotes com os softwares sustentados e gerenciamento de publicação, de pacotes de software nos ambientes de produção da CONTRATANTE;</p> <p>Manter atualizada toda a documentação necessária para o reestabelecimento, rollback ou reimplantação dos serviços e sistemas, e respectivos ambientes em produção, bem como automatização desses processos, utilizando melhores práticas de gerenciamento de mudanças;</p> <p>Absorver os conhecimentos necessários para o entendimento de toda a arquitetura, funcionamentos e fluxos de integração entre os componentes dos serviços, sistemas e aplicações;</p> <p>Realizar o Deploy, a manutenção e o controle da execução das aplicações corporativas, com o devido apoio da área de sistemas operacionais, bem como viabilizar melhorias e soluções de "hot-deploy", automatizando e viabilizando o fluxo contínuo de atualizações e novas versões de software em homologação e produção;</p> <p>Analisar a performance e comportamento das aplicações, API, contextos e plano de consumo em produção, etc., com emissão de pareceres técnicos e recomendação de melhorias e melhores práticas de mercado;</p> <p>Instalar, customizar e tornar disponível as novas versões dos softwares aplicativos e de middleware (Weblogic, BPM, OSB, PORTAL, CONTENT, JBOSS, WSO2, PHYTON, HTTP/HTTPS servers, Java Application Servers, gerenciadores de API e barramentos, dentre outros) a fim de agregar os novos recursos das ferramentas e manter a atualização tecnológica e a conformidade com o suporte do fornecedor ou da própria CONTRATANTE;</p> <p>Configurar e gerenciar solução de arquitetura de Gerenciamento de Conteúdo;</p> <p>Aplicar path e atualizações em softwares e aplicações do ambiente de Middleware;</p> <p>Instalar, criar, manter e suportar toda infraestrutura do ambiente de Middleware em cluster;</p> <p>Repassar conhecimentos técnicos de ferramentas utilizadas, novas tecnologias, padrões e metodologias empregadas;</p> <p>Realizar os demais serviços previstos no Anexo I, relacionados a Equipe.</p> | <p>Supervisor Técnico</p> <p>Analista Infraestrutura Middleware Pleno</p> <p>Analista Infraestrutura Middleware Sênior</p> |
| Sustentação e Suporte à Rede | <p>Configurar e administrar as redes LAN / MAN / WAN. Análise e correção de problemas em redes de transmissão de dados, diagnóstico e análise de desempenho das redes de dados da CONTRATANTE;</p> <p>Instalar, operar, monitorar a utilização e manter ativos de rede tais como, circuitos, aceleradores, Access Points, switches e roteadores e demais, em qualquer um dos sítios de prestação de serviço, de acordo com as políticas institucionais de segurança de informação;</p> <p>Criar e remover rotas e redes locais virtuais (VLANs) a partir da configuração dos ativos de rede.</p> <p>Gerenciar disponibilidade, capacidade e todos os aspectos relacionados aos enlaces de longa distância que operam nos protocolos Ethernet, ATM ou MPLS;</p> <p>Fazer o contato e atuar na resolução de incidentes em conjunto com as empresas provedoras de enlaces de dados de longa distância e demais unidades descentralizadas da CONTRATANTE.</p> <p>Configurar e monitorar as implementações e aplicações que utilizam mecanismos de qualidade de serviço (QoS) e priorização de tráfego, bem como fazer os ajustes necessários nos ativos de rede.</p> <p>Atuar local ou remotamente nos ativos de rede para realizar diagnósticos, configurações ou solucionar incidentes;</p> <p>Elaborar a documentação de infraestrutura, topologia e do uso da rede de dados da CONTRATANTE.</p> <p>Manter atualizada a Base de Dados de Configuração de todos os ativos de rede. Garantir a consistência e a segurança das informações;</p> <p>Manter a documentação dos desenhos das topologias de rede atualizada e completa;</p> <p>Executar configurações necessárias para correções de problemas de rede, bem como identificar todos os pontos de sobrecarga, indicando e executando as devidas proposições de melhorias;</p> <p>Subsidiar os servidores da CONTRATANTE na elaboração de projetos de estruturas físicas e lógicas das redes;</p> <p>Aplicar de forma proativa os patches para atualização de software e correção de falhas e vulnerabilidades nos ativos de rede;</p> <p>Executar periodicamente testes de alta disponibilidade na infraestrutura da CONTRATANTE com o objetivo de validar o seu funcionamento;</p> <p>Apoiar a equipe especializada na configuração e operação dos ativos e recursos de rede dedicados à infraestrutura de armazenamento de dados (Storage Area Network – SAN) e ao backup via rede;</p> <p>Executar as rotinas de operação e administração do firewall corporativo, visando garantir a disponibilidade, o melhor desempenho, a segurança e a continuidade da operação nas plataformas que vierem a ser utilizadas pela CONTRATANTE;</p> <p>Apoiar a elaboração e manter atualizado o inventário de ativos de Tecnologia da Informação e Comunicação, bem como as topologias físicas de rede e infraestrutura do ambiente da CONTRATANTE, revisando-os sempre que solicitado;</p> <p>Monitorar e identificar problemas relacionados à infraestrutura física com abertura de chamados de suporte, manutenção ou garantia;</p> <p>Montar e manter um mapa de racks e ativos de TIC, para as Salas Técnicas, com a devida identificação do ativo, sistema e sua localização;</p> <p>Repassar conhecimentos técnicos de ferramentas utilizadas, novas tecnologias, padrões e metodologias empregadas;</p> | <p>Supervisor Técnico</p> <p>Analista Infraestrutura de Rede Pleno</p> <p>Analista Infraestrutura de Rede Sênior</p> |

| | | |
|--|--|--|
| | Realizar os demais serviços previstos no Anexo I, relacionados a Equipe. | |
| Sustentação e Suporte à Segurança da Informação | <p>Adotar mecanismos de segurança nos ativos de TIC, compatíveis com as políticas institucionais de segurança da informação, solicitando o apoio da CONTRATANTE, quando necessário;</p> <p>Executar, com o apoio da CONTRATANTE quando necessário, os projetos de Arquiteturas de Segurança da Informação e Comunicação;</p> <p>Gerenciar, com o apoio da CONTRATANTE e em conjunto com as outras equipes especializadas, a execução de projetos de implantação, substituição e atualização de soluções destinadas à Segurança da Informação e Comunicação;</p> <p>Elaborar e revisar normas relacionadas à Segurança da Informação e Comunicação, com o apoio da CONTRATANTE;</p> <p>Cumprir e dar suporte ao monitoramento do cumprimento da Política de Segurança da Informação (PSI) e demais normas estipuladas pela CONTRATANTE;</p> <p>Instalar, administrar e customizar softwares aplicativos e equipamentos relacionados à segurança de TIC adquiridos e/ou homologados pela CONTRATANTE em conjunto com as outras equipes especializadas;</p> <p>Mediar ações conjuntas de Segurança da Informação e Comunicação junto às demais equipes de infraestrutura, fábrica de software, serviço de atendimento ao usuário e gestores de TIC;</p> <p>Fornecer suporte técnico para a CONTRATANTE em assuntos relacionados à Segurança da Informação e Comunicação;</p> <p>Participar de reuniões com o objetivo de realizar uma avaliação de riscos em sistemas, soluções ou projetos da CONTRATANTE;</p> <p>Pesquisar vulnerabilidades e atualizações de segurança e apoiar o planejamento de mudanças para a sua implementação em conjunto com as outras equipes especializadas;</p> <p>Analisar e definir as regras de uso dos recursos computacionais, com o apoio da CONTRATANTE;</p> <p>Repassar conhecimentos técnicos de ferramentas utilizadas, novas tecnologias, padrões e metodologias empregadas;</p> <p>Realizar os demais serviços previstos no Anexo I, relacionados a Equipe.</p> | <p>Supervisor Técnico</p> <p>Administrador de Sistemas de Segurança da Informação Sênior</p> |
| Sustentação e Suporte à Monitoração de Serviços de TIC | <p>Realizar o monitoramento proativo dos serviços, sistemas e ambiente de infraestrutura da CONTRATANTE visando detectar, antecipadamente à queda de desempenho ou indisponibilidade de serviços e respectivos problemas de infraestrutura;</p> <p>Operar, configurar e ajustar a plataforma de monitoramento e alarmes de incidentes utilizada na CONTRATANTE;</p> <p>Operar a plataforma de monitoramento e alarmes do tipo APM (Application Performance Management) que venha a ser utilizada na execução contratual;</p> <p>Criar painéis de monitoramento em tempo real dos itens de configuração, recursos de TIC e sistemas/aplicações em ferramentas como o Grafana e Kibana, ou outras equivalentes a serem utilizadas na execução contratual;</p> <p>Automatizar, a partir dos alertas emitidos pelas ferramentas de monitoramento, o registro de incidentes na plataforma de requisição de serviço (ITSM) e gerenciamento de TIC;</p> <p>Registrar os incidentes que forem observados e para os quais não exista rotina definida para registro automático, propondo melhoria contínua no fluxo de gerenciamento de monitoramento de incidentes da CONTRATANTE;</p> <p>Atuar na execução de processos pré-estabelecidos para resolução automática ou manual de incidentes;</p> <p>Criar diário de bordo que deverá conter cada uma das atividades que a central de monitoração exerce, detalhando cada uma das ações que o operador ou monitorador deverá executar em caso de acionamentos, falhas, degradações de performance ou alarmes;</p> <p>Elaborar e manter documentação que contenha todo o fluxo de acionamento de equipes, viabilizando contato imediato para acionamento de equipe 24x7, seja de analistas terceiros ou de equipe própria definida pela CONTRATANTE.</p> <p>Apoiar, criar e implementar novas rotinas e itens de monitoramento em conjunto com as demais equipes e com a ciência da equipe especializada de apoio à governança de TIC;</p> <p>Repassar conhecimentos técnicos de ferramentas utilizadas, novas tecnologias, padrões e metodologias empregadas;</p> <p>Planejar e montar o plano de execução diário das rotinas levando em consideração ordem de execução e recursos computacionais a serem executados dentro do ambiente Mainframe;</p> <p>Planejar, executar e acompanhar o processamento de Jobs e rotinas solicitadas pelos analistas responsável, em ambiente Mainframe;</p> <p>Monitorar os serviços de TIC e Infraestrutura referentes aos sistemas de arrecadação;</p> <p>Controlar e processar arquivos referentes aos sistemas de arrecadação, tanto na plataforma alta, quanto na plataforma Mainframe;</p> <p>Alterar os parâmetros do JCL, alocação de Jobs, preparação de arquivos e processamento de Jobs;</p> <p>Elaborar e executar rotinas de backup no ambiente Mainframe;</p> <p>Reportar erros nos processamentos aos analistas responsáveis;</p> <p>Executar testes no processamento em ambiente Mainframe, quando solicitados pelos analistas;</p> <p>Realizar os demais serviços previstos no Anexo I, relacionados a Equipe.</p> | <p>Supervisor Técnico</p> <p>Técnico de Operação e Execução Sênior</p> <p>Operador Monitorador - NOC</p> |
| Sustentação e suporte aos ambientes de Sistemas Operacionais (Windows) e Virtualização | <p>Manter e administrar os recursos dos sistemas operacionais de servidores Windows do datacenter, bem como analisar, sustentar e planejar melhorias e atualização contínua do ambiente;</p> <p>Instalar, configurar e manter os servidores de DHCP, DNS, Active Directory, IIS, SQL Server com Always On, File Server (NFS & SMB), NPS, SharePoint, Suíte System Center (com ênfase em System Center Configuration Manager, System Center Service Manager, System Center Orchestrator, System Center Operation Manager Enterprise Project Management), Office OnLine Server, Windows Failover Cluster, KMS e NLB;</p> <p>Administração do Project Server On-premise e na nuvem;</p> <p>Administração do Power BI Reports Server e Power BI Service (Nuvem) com Local Data Gateway;</p> <p>Administração e conhecimento sólido em Azure Active Directory;</p> <p>Possuir conhecimento e experiência avançada com POWERSHELL na construção e manutenção de scripts para automatização de tarefas;</p> <p>Governança, análise e correção de vulnerabilidades de infraestrutura e web;</p> <p>Possuir conhecimento sobre LGPD, Norma ISO 27001/2 e boas práticas de frameworks como NIST e OWASP;</p> <p>Possuir conhecimento do funcionamento dos protocolos HTTP, SSL, FTP, NFS, SMB/CIFS, TCP, IP, SSH, ICMP, VRRP, RADIUS, NTP, UDP, TELNET, RDP, RPC, POP3, IMAP, SMTP e LDAP para autenticação de</p> | <p>Supervisor Técnico</p> <p>Administrador de Sistemas Computacionais Pleno</p> <p>Administrador de Sistemas Computacionais Sênior</p> |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>usuários;</p> <p>Possuir conhecimento do funcionamento dos protocolos POP3, IMAP, SMTP e LDAP para autenticação de usuários, envio e recebimento de mensagens de e-mail;</p> <p>Ter conhecimento acerca do protocolo OAuth de autenticação de usuários. Conhecimento sobre o serviço de diretórios LDAP baseado em Active Directory da Microsoft, extensão de schemas, classes de objetos, replicação e conjunto de atributos;</p> <p>Administrar e assegurar o cumprimento das políticas e dos procedimentos relativos segurança da informação imposta, proposta, em uso ou a ser definida pela CONTRATANTE;</p> <p>Administrar, gerenciar e monitorar a ferramenta de orquestração de recursos do ambiente virtualizado VMWare VCenter, ou outras definidas pela CONTRATANTE;</p> <p>Repassar conhecimentos técnicos de ferramentas e soluções utilizadas, novas tecnologias, padrões e metodologias empregadas, bem como prover testes e emitir pareceres técnicos de soluções a serem testadas e pleiteadas pela CONTRATANTE;</p> <p>Suporte a Clientes Externos e Internos: garantir a total funcionalidade dos serviços prestados, mantendo assim total disponibilidade e confiabilidade nos serviços prestados;</p> <p>Gerenciar Sistemas em Plataforma Microsoft: garantir total funcionalidade e compatibilidade dos produtos que utilizam a plataforma Microsoft, garantindo assim maior quantidade de compatibilidade dos serviços prestados;</p> <p>Trabalhar junto com fornecedores para desenvolver, testar, avaliar soluções demandadas pela CONTRATANTE;</p> <p>Administrar e sustentar Servidores de rede com sistemas operacionais Windows;</p> <p>Administrar e sustentar aplicações e serviços de rede (DNS, DHCP, Web Service, Web Cache, dentre outros);</p> <p>Analisar a disponibilidade e tolerância a falhas em ambientes em Cluster;</p> <p>Atender pronta e corretamente as solicitações dos clientes, registrando e solucionando conforme procedimentos técnicos alinhados às melhores práticas do mercado utilizadas pela empresa e realizá-las dentro do SLA determinado;</p> <p>Atuar nas manutenções preventivas e corretivas do ambiente computacional (Changes);</p> <p>Auxiliar e apoiar tecnicamente os Analistas de Suporte Pleno e Júnior na execução de suas atividades;</p> <p>Avaliar o desempenho de sistemas computacionais;</p> <p>Conduzir e executar as atividades de instalação, configuração, operação, administração e sustentação dos componentes de infraestrutura de TIC relacionados a Sistemas Operacionais e Aplicações Windows;</p> <p>Conhecimento avançado em: Virtualização; Ambientes em Cluster, Ambientes de Alta disponibilidade, Noções de arquiteturas de Hardware de computadores (SCSI, RAID, HBA);</p> <p>Criar e manter atualizados os procedimentos técnicos;</p> <p>Elaborar e manter uma documentação do ambiente computacional e relatórios;</p> <p>Estabelecer/recomendar políticas e procedimentos para a utilização do sistema e serviços;</p> <p>Gerenciar parque computacional de servidores (inventário e distribuição de aplicações, de configurações, de atualizações, dentre outros);</p> <p>Instalar e atualizar de softwares de aplicativos;</p> <p>Instalar, configurar, gerenciar, manter e atualizar o ambiente computacional;</p> <p>Interagir com outros solucionadores para resolução, tratativa e acompanhamento das solicitações pelo Cliente;</p> <p>Manter atualizada a base de conhecimento: Acompanhar a revisão e atualização dos procedimentos operacionais (documentos), pesquisando novas soluções, analisando criticamente os processos e propondo melhorias; atualizar os registros dos usuários do Service Desk;</p> <p>Manter-se atualizado, lendo procedimentos operacionais, participando de reuniões, treinamentos e outros;</p> <p>Monitorar a utilização dos recursos do sistema e propor soluções e melhorias;</p> <p>Monitorar e desempenho dos componentes de hardware e software;</p> <p>Padronizar e executar a análise dos sistemas de aplicação, e acompanhar o desempenho dos recursos técnicos instalados;</p> <p>Participar na análise, estudo, seleção e planejamento, instalação, implantação e manutenção de software básico;</p> <p>Prover liderança técnica e/ou supervisão para os demais administradores;</p> <p>Prover suporte especializado em sistemas operacionais Windows garantindo alta disponibilidade e performance das plataformas dos clientes; e quando necessário, orientar e treinar os usuários;</p> <p>Tratar as solicitações de serviço de forma rápida e eficiente, garantindo a satisfação dos clientes.</p> <p>Realizar os demais serviços previstos no anexo I, relacionados a equipe.</p> | |
| <p>Sustentação e suporte aos ambientes de Sistemas Operacionais (Unix/Linux) e Virtualização</p> | <p>Manter e administrar os recursos dos sistemas operacionais de servidores Unix/Linux do datacenter, bem como analisar, sustentar e planejar melhorias e atualização contínua do ambiente;</p> <p>Trabalhar junto com fornecedores para desenvolver, testar, avaliar soluções demandadas pela CONTRATANTE;</p> <p>Possuir conhecimento sobre LGPD, Norma ISSO 27001/2 e boas práticas de frameworks como NIST e OWASP;</p> <p>Possuir conhecimento do funcionamento dos protocolos HTTP, SSL, FTP, NFS, SMB/CIFS, TCP, IP, SSH, ICMP, VRRP, RADIUS, NTP, UDP, TELNET, RDP, RPC, POP3, IMAP, SMTP e LDAP para autenticação de usuários;</p> <p>Governança, análise e correção de vulnerabilidades de infraestrutura e web;</p> <p>Administrar e assegurar o cumprimento das políticas e dos procedimentos relativos segurança da informação imposta, proposta, em uso ou a ser definida pela CONTRATANTE;</p> <p>Administrar, gerenciar e monitorar a ferramenta de orquestração de recursos do ambiente virtualizado VMWare VCenter, ou outras definidas pela CONTRATANTE;</p> <p>Repasar conhecimentos técnicos de ferramentas e soluções utilizadas, novas tecnologias, padrões e metodologias empregadas, bem como prover testes e emitir pareceres técnicos de soluções a serem testadas e pleiteadas pela CONTRATANTE;</p> <p>Prover suporte especializado em sistemas operacionais UNIX garantindo alta disponibilidade e performance das plataformas dos clientes; e quando necessário, orientar e treinar os usuários;</p> <p>Auxiliar e apoiar tecnicamente os Analistas de Suporte Pleno e Júnior na execução de suas atividades;</p> <p>Atender pronta e corretamente as solicitações dos clientes, registrando e solucionando conforme procedimentos técnicos alinhados às melhores práticas do mercado utilizadas pela empresa e realizá-las dentro do SLA determinado;</p> <p>Criar e manter atualizados os procedimentos técnicos;</p> | <p>Supervisor Técnico</p> <p>Administrador de Sistemas Computacionais Pleno</p> <p>Administrador de Sistemas Computacionais Sênior</p> |

| | | |
|---|---|--|
| | <p>Manter-se atualizado, lendo procedimentos operacionais, participando de reuniões, treinamentos e outros;</p> <p>Manter atualizada a base de conhecimento: Acompanhar a revisão e atualização dos procedimentos operacionais (documentos), pesquisando novas soluções, analisando criticamente os processos e propondo melhorias; atualizar os registros dos usuários do Service Desk;</p> <p>Tratar as solicitações de serviço de forma rápida e eficiente, garantindo a satisfação dos clientes;</p> <p>Instalar, configurar, gerenciar, manter e atualizar o ambiente computacional;</p> <p>Padronizar e executar a análise dos sistemas de aplicação, e acompanhar o desempenho dos recursos técnicos instalados;</p> <p>Participar na análise, estudo, seleção e planejamento, instalação, implantação e manutenção de software básico;</p> <p>Instalar e atualizar de softwares de aplicativos;</p> <p>Estabelecer/recomendar políticas e procedimentos para a utilização do sistema e serviços;</p> <p>Monitorar a utilização dos recursos do sistema e propor soluções e melhorias;</p> <p>Atuar nas manutenções preventivas e corretivas do ambiente computacional (Changes);</p> <p>Elaborar e manter uma documentação do ambiente computacional e relatórios;</p> <p>Monitorar e desempenho dos componentes de hardware e software;</p> <p>Prover liderança técnica e/ou supervisão para os demais administradores;</p> <p>Interagir com outros solucionadores para resolução, tratativa e acompanhamento das solicitações pelo Cliente;</p> <p>Conduzir e executar as atividades de instalação, configuração, operação, administração e sustentação dos componentes de infraestrutura de TIC relacionados a Sistemas Operacionais e Aplicações Unix / Linux;</p> <p>Administrar e sustentar Servidores de rede com sistemas operacionais Unix / Linux (Redhat, CentOS, Oracle Linux, CentOS, Debian, Suse, FreeBSD, etc.);</p> <p>Administrar e sustentar aplicações e serviços de rede (DNS, DHCP, Web Service, Web Cache, dentre outros);</p> <p>Gerenciar identidade, autenticação e controle de acesso (LDAP, TACACS, RADIUS, RBAC, dentre outros);</p> <p>Gerenciar parque computacional de servidores (inventário e distribuição de aplicações, de configurações, de atualizações, dentre outros);</p> <p>Avaliar o desempenho de sistemas computacionais;</p> <p>Analisar a disponibilidade e tolerância a falhas em ambientes em Cluster;</p> <p>Suporte a Clientes Externos e Internos: garantir a total funcionalidade dos serviços prestados, mantendo assim total disponibilidade e confiabilidade nos serviços prestados;</p> <p>Conhecimento avançado em: Virtualização; Ambientes em Cluster, Ambientes de Alta disponibilidade, Noções de arquiteturas de Hardware de computadores (SCSI, RAID, HBA);</p> <p>Compilação de Kernel; Elaboração de scripts complexos em linguagens administrativas (por exemplo Shell Script); Comandos de administração do sistema operacional; Editores de texto (vi / vim / emacs / mcedit, etc); Particionamento de disco e Filesystems; Gerenciamento de Permissões de arquivo;</p> <p>Configuração e utilização de discos em Storage;</p> <p>Realizar os demais serviços previstos no Anexo I, relacionados a Equipe.</p> | |
| <p>Sustentação e suporte Administração Banco de dados</p> | <p>Instalar, configurar e manter os servidores de banco de dados e produtos correlatos no ambiente da CONTRATANTE;</p> <p>Subsidiar a CONTRATANTE quanto à aquisição, ao funcionamento, à melhoria e à atualização dos sistemas gerenciadores de Bancos de Dados (SGBD) existentes no ambiente;</p> <p>Testar e aplicar de forma proativa as atualizações de software, seguindo os processos de gerenciamento de mudança;</p> <p>Executar consultas de validação de dados no SGBD. Prover migração de dados entre SGBD distintos, conforme necessidade da CONTRATANTE;</p> <p>Executar cargas de dados nos SGBD de produção, homologação e desenvolvimento, a partir de requisição da CONTRATANTE;</p> <p>Instalar patches e pacotes de segurança disponibilizados pelo fabricante das soluções de SGBD, de forma coordenada com a gestão de mudanças e com as demais equipes especializadas envolvidas;</p> <p>Criar os ambientes de banco de dados, de acordo com as normas internas de arquitetura e segurança da CONTRATANTE;</p> <p>Manter os SGBD em funcionamento de acordo com os Níveis Mínimos de Serviço, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade, desempenho;</p> <p>Análise dos backups e restores dos bancos de dados. Execução de testes periódicos para garantir a recuperação dos backups de acordo com as determinações da CONTRATANTE;</p> <p>Manutenção das políticas de replicação de dados, backup / restore e segurança de acesso aos dados, documentação dos procedimentos, seguindo os padrões estabelecidos pela CONTRATANTE;</p> <p>Verificar o tempo de resposta das consultas via SQL e sugerir e implementar melhorias para aumento de desempenho dos SGBD, tais como o uso eficiente de índices, utilização de recursos como consultas paralelas (parallel query) ou outras funcionalidades específicas dos SGBD's em esquemas OLTP, OLAP e NoSQL;</p> <p>Configurar os parâmetros necessários para o correto funcionamento, utilizando todos os recursos disponíveis nos servidores de banco de dados. Administrar e configurar os SGBD seguindo as práticas de segurança da CONTRATANTE;</p> <p>Execução de procedimentos e recursos para garantir a segurança dos Bancos de Dados, contemplando desde a adição e remoção de usuários até a auditoria das transações;</p> <p>Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos SGBD de forma a detectar e corrigir eventuais problemas, bem como implementar medidas de melhoria de performance nos bancos de dados;</p> <p>Identificar, diagnosticar e propor melhoria nas aplicações que estejam onerando a capacidade de memória, processamento e armazenamento dos SGBD;</p> <p>Identificar pontos de risco, de modo a sugerir e implantar sistemas de alta-disponibilidade, cluster, balanceamento de carga, migração de dados e tolerância a falhas e a problemas de degradação de performance para os serviços críticos;</p> <p>Manter documentação completa da instalação e funcionamento dos SGBD, inclusive topologias dos nós de clusters e sistemas de balanceamento de carga;</p> <p>Repassar conhecimentos técnicos de ferramentas utilizadas, novas tecnologias, padrões e metodologias empregadas;</p> <p>Realizar os demais serviços previstos no Anexo I, relacionados a Equipe.</p> | <p>Supervisor Técnico</p> <p>Administrador de Banco de Dados Pleno</p> <p>Administrador de Banco de Dados Sênior</p> |

| | | |
|--|---|---|
| <p>Sustentação e suporte Administração e Governança de Dados</p> | <p>Elaborar documentações específicas / customizadas relacionadas com processo e modelos de Dados (MER); Preparar Material para Reunião e Participar de reuniões para auxiliar no levantamento do modelo de Dados (MER); Avaliar Modelos de Dados. Gerar os modelos físicos na ferramenta CASE, indicada pela CONTRATANTE, dentro dos padrões definidos na Metodologia, sempre buscando as melhores práticas e a melhor performance; Analisar requisitos de negócios e criar Modelo de Dados (MER); Criar e gerenciar usuários na ferramenta CASE indicada pela CONTRATANTE; Definir, manter e fiscalizar padrões da política de governança de dados; Discutir, pesquisar sobre, escrever e atualizar processos de integração e qualidade de dados; Garantir a integridade e qualidade dos dados; Analisar e sanear dados existentes nas diversas Bases de Dados; Criar/alterar e documentar Modelo de Dados observando os padrões adotados; Criar script para manutenção de dados; Gerar o dicionário de dados de objetos das bases de dados corporativas; Repassar conhecimentos técnicos de ferramentas utilizadas, novas tecnologias, padrões e metodologias empregadas; Realizar os demais serviços previstos no Anexo I, relacionados a Equipe.</p> | <p>Supervisor Técnico Administrador de Dados Pleno Administrador de Dados Sênior</p> |
| <p>Suporte aos projetos de TIC, gerência de configuração e mudança e gerenciamento de serviços</p> | <p>Coordenar o registro de informações nas Bases de Dados de Conhecimentos, de Itens de Configuração e de Ativos de Serviço (Hardware e Software); Investigar e detectar causas-raiz através da análise dos incidentes ocorridos nos sistemas, serviços de TIC e respectiva infraestrutura; Atender aos incidentes reportados através dos canais de atendimento ao usuário, encaminhando e coordenando ações para a solução juntamente com as equipes especializadas de infraestrutura envolvidas; Isolar a causa raiz de problemas e encaminhar a solução em conjunto com as equipes especializadas, através da abertura ou do encaminhamento de chamados; Verificar a existência de multiplicidade de incidentes reportados relativos a um problema, agrupá-los e trata-los de forma conjunta; Elaborar recomendações para implementar mudanças; Programar as mudanças necessárias para a resolução de incidentes no ambiente de TIC, e controlar o seu fluxo de aprovação; Obter e registrar o feedback do cliente em relação ao sucesso das mudanças implementadas. Cuidar da comunicação de todas as partes envolvidas ou afetadas por mudanças, incidentes ou problemas no ambiente de TIC; Controlar e coordenar as mudanças relacionadas com alterações preventivas, corretivas ou evolutivas nos sistemas corporativos e no ambiente de TIC; Implementar soluções preventivas reavaliando os processos existentes. Analisar incidentes, problemas e mudanças e produzir estatísticas operacionais; Registrar e priorizar incidentes e problemas documentando os erros conhecidos na base de conhecimento. Realizar a atualização do inventário de componentes de serviços entregues/disponibilizados aos usuários na Base de Dados de Gerência de Configuração; Assegurar que todos os componentes de serviços disponibilizados aos usuários e seus respectivos "status" estejam cadastrados na base de dados de gerência de configuração; Realizar revisões e auditorias periódicas, registrando em relatório a ser armazenado e disponibilizado para consulta a qualquer momento, para verificar a existência física dos componentes de serviços disponibilizados aos usuários e seu correto registro na base de dados de gerência de configuração; Executar o planejamento, monitoramento e acompanhamento dos projetos de TIC; Repassar conhecimentos técnicos de ferramentas utilizadas, novas tecnologias, padrões e metodologias empregadas; Realizar os demais serviços previstos no Anexo I, relacionados a Equipe.</p> | <p>Supervisor Técnico Técnico de Suporte Pleno Analista Infraestrutura de Rede Sênior Administrador de Sistemas Computacionais Sênior Gerente de Projetos Pleno</p> |
| <p>Atendimento usuário N2</p> | <p>Instalar programas, trocas de baterias da BIOS, manutenção no patch line, substituição de periféricos e estabilizadores e nobreaks, configuração de periféricos, desbloqueio de senha local; Remanejar conjunto de equipamentos (monitor, computador, teclado, mouse e estabilizador); Executar imagem em computadores de ponto eletrônico; Fazer Backup e limpeza física de equipamentos de TIC; Controlar a entrada e saída de equipamentos de informática, utilizado sistema próprio; Abrir de chamados internos e externos relacionados aos equipamentos de informática; Instalar ponto lógico, incluindo estrutura física do rack de dados até o local onde será instalado o novo ponto incluído eletrodutos e eletrocalhas, caixa múltipla, keystone, patch cord, identificação, testes e validação por equipamento; Remover ponto lógico, retirada de estrutura física e caixa múltipla; Instalar ou Substituir ativo de rede (switch, access point, etc.) já configurado; Auxiliar a área de suporte técnico em testes.</p> | <p>Supervisor Técnico Técnico de Suporte Júnior Técnico de Suporte Pleno Técnico de Suporte Sênior Coordenador de Equipes de TIC</p> |
| | <p>Instalar ramal ou alterar localização física do ramal, com rede interna confeccionada pela CONTRATADA, quando necessário e material disponibilizado pela CONTRATANTE; Fazer manutenção de ramal com defeito na linha e/ou sem conseguir realizar chamadas; Fazer atendimento presencial ou remoto para configuração de ramal analógico/digital; Fazer atendimento presencial ou remoto para restabelecimento de acesso remoto de sistema; Fazer alteração de localização física do ramal, com identificação e solicitação de liberação de porta e rede lógica já disponível; Fazer exclusão de ramal já existente; Configurar ramal IP, aparelho IP e Softfone; Solucionar problemas de TIC de forma presencial; Solucionar problemas de: defeitos de hardware, recuperação de hardware mediante aproveitamento de peças, formatação; Instalar ou organizar patch panel, incluindo conectorização, testes, validação por equipamento e documentação; Acompanhar e monitorar Ordens de Serviço; Fazer correção de intercorrências, alterações e instalações, relacionadas à infraestrutura tecnológica da CONTRATANTE; Elaborar relatórios estatísticos;</p> | <p>Supervisor Técnico Técnico de Suporte Júnior Técnico de Suporte Pleno Técnico de Suporte Sênior Coordenador de Equipes de TIC</p> |

| | |
|---|--|
| Fazer auditoria em serviços de TIC e contestes relacionadas; Monitorar, acompanhar e encaminhar de solicitações de serviços via sistema de processo; Monitorar de links de dados; Monitorar e alteração de cotas de impressão; Monitor sistemas e serviços de TIC. | |
| Fazer atendimentos complexos ao usuário em relação a equipamentos de informática (de Tecnologia da Informação); Recuperar de arquivos; Fazer apresentações, treinamentos e workshops voltados para disseminar / repassar conhecimentos técnicos de ferramentas utilizadas, novas tecnologias, padrões e metodologias empregadas. | Supervisor Técnico Técnico de Suporte Sênior Coordenador de Equipes de TIC |
| Fazer reuniões de alinhamento com as equipes; Fazer análise e documentação dos processos; Abrir e redistribuir chamados; Fazer análise de chamados abertos, em andamento e encerrados; Fazer acompanhamento do Nível Mínimo de Serviço; Avaliar de projetos de novas instalações de rede lógica; Definir equipe adequada para cada tipo de serviços; Coordenar equipe de atendimento; Elaborar relatórios gerenciais; Manter atualizado as informações dos setores; Realizar controle de qualidade dos atendimentos prestados; Controlar equipamentos de telefonia móvel; Estar alinhado com as melhores práticas de Service Desk, ITIL do mercado; Satisfazer o cliente em conformidade com as diretrizes da organização; Reconhecer as necessidades, requisitos e exigências do negócio; Atingir metas de produtividade, qualidade e comportamento; Acompanhar avanços tecnológicos e conhecer as tecnologias existentes na empresa; Garantir a satisfação dos clientes; Prover suporte técnico garantindo alta disponibilidade e performance, das plataformas utilizados pela CONTRATANTE, e quando necessário orientar e treinar os usuários; Atender pronta e corretamente as solicitações dos clientes, registrando e solucionando conforme procedimento técnicos; Criar e manter atualizados os procedimentos técnicos; Manter-se atualizado, construir e propor procedimentos operacionais, participar de reuniões, treinamentos, certificações e outro; Manter atualizada a base de conhecimento: Acompanhar a revisão e atualização dos procedimentos operacionais (documentos), pesquisando novas soluções, analisando criticamente os processos e propondo melhorias; Tratar as solicitações de serviço de forma rápida e eficiente, garantindo a satisfação dos clientes; Interagir com outros solucionadores para resolução, tratativa e acompanhamento das solicitações pela CONTRATANTE; Zelar pela imagem da empresa, mantendo sigilo das informações; Ser responsável pela formação técnica e repasse de conhecimentos aos demais analistas; Ser responsável pela validação técnica das atividades desempenhadas pelos demais analistas. | Supervisor Técnico Coordenador de Equipes de TIC |
| Monitorar, verificar e corrigir intercorrências, configurações relacionadas à sistemas de telefonia (analógicos e digitais) e atividades relacionadas à área de telecomunicações voz; Fazer configurações e exclusão de ramais, funcionalidades, regras e categorias de ramal (analógico e digital); Monitorar, configurações, atualizações e correções de falhas relacionadas à sistema de tarifação, cadastro, alteração de dados de usuários/centro de custos; Elaborar relatórios gerenciais, gráficos estatísticos; Realizar de backups de banco de dados do sistema de tarifação e de telefonia; Fazer configurações nos sistemas centrais PABX; Apoiar atividade técnicas e de planejamento de telefonia entre as áreas de TIC da CONTRATANTE. | Supervisor Técnico Analista de Telecomunicação |

ANEXO III - VOLUMETRIA DE CHAMADOS

| ATENDIMENTOS POR SERVIÇO - PERÍODO 01/01/2021 À 15/02/2022 | | |
|--|---|------------|
| Equipe | Serviço de Catálogo | Quantidade |
| Equipe de Banco de Dados | Serviço de Apoio e Consultoria | 2.764 |
| Equipe de Banco de Dados | Administrar Crescimento e Consumo de Recursos das Bases de Dados | 107 |
| Equipe de Banco de Dados | Health Checking do Ambiente de Redes, Storage, Backup, Segurança, Sistemas Operacionais, Middleware, Virtualização e Banco de Dados | 408 |
| Equipe de Banco de Dados | Administrar Contas de Usuários e Senhas juntamente com as Políticas de Segurança e Acesso às Bases de Dados | 1.386 |
| Equipe de Banco de Dados | Realizar Estudo e Prospecção de Novas Soluções | 38 |
| Equipe de Banco de Dados | Avaliar Qualidade de Dados | 246 |
| Equipe de Banco de Dados | Definir e manter as estruturas/objetos das Bases de Dados | 1.263 |
| Equipe de Banco de Dados | Criar Modelo de Dados | 829 |
| Equipe de Banco de Dados | Alterar e Monitorar Scripts que Auxiliam na Administração das Bases de Dados | 16 |
| Equipe de Banco de Dados | Documentação Customizada de Solução | 66 |
| Equipe de Banco de Dados | Atuar na Resolução de Problemas Relacionados aos Modelos de Dados | 119 |
| Equipe de Banco de Dados | Monitorar e Manter Objetos dos Sistemas Criados nas Bases de Dados | 191 |
| Equipe de Banco de Dados | Administrar e Monitorar as Bases de Dados | 114 |
| Equipe de Banco de Dados | Criação e Otimização Consultas Necessidade Específica | 183 |

| | | |
|-----------------------------------|---|-------|
| Equipe de Banco de Dados | Criar e Gerenciar Repositório de Modelos de Dados | 41 |
| Equipe de Banco de Dados | Avaliar Modelo de Dados | 55 |
| Equipe de Banco de Dados | Auxiliar na Construção do Modelo de Dados | 12 |
| Equipe de Banco de Dados | Treinamentos / Workshops | 1 |
| Equipe de Banco de Dados | Monitorar e Prever Recursos de Hardware (capacity planning) para os Ambientes de Bases de Dados | 3 |
| Equipe de Banco de Dados | Gerenciar os Dados da Base Corporativa | 2 |
| Equipe de Banco de Dados | Atualizar as Versões de Produtos que Compõem o Ambiente de Banco de Dados e/ou das Bases de Dados | 1 |
| Equipe de Banco de Dados | Execução de Scripts e instruções SQL | 491 |
| Equipe de Banco de Dados | Extrair Estrutura/Dados/Arquivos para compartilhamento | 44 |
| Equipe de Banco de Dados | Participação em Reunião | 48 |
| Equipe de Banco de Dados | Executar Backup/Restore de Dados | 29 |
| Equipe de Banco de Dados | Executar Carga de Dados Externos em Banco de Dados | 28 |
| Equipe de Banco de Dados | Monitorar Execução de Scripts de Manutenção de Dados | 54 |
| Equipe de Banco de Dados | Copiar esquemas/Data Bases entre Ambientes de Banco de Dados | 33 |
| Equipe de Banco de Dados | Analisar e solucionar incidentes envolvendo Dados | 30 |
| Equipe de Banco de Dados | Elaborar/Alterar Script para Manutenção de Dados | 67 |
| Equipe de Banco de Dados | Gerar Dicionário de Dados | 6 |
| Equipe de Banco de Dados | Análise do Processo de Mudança de Solução de TIC | 1 |
| Equipe de Banco de Dados | Gerar DDM de Tabelas dos Bancos de Dados | 6 |
| Equipe de Banco de Dados | Criar e Manter Atualizado o Catálogo de Rotinas de Backup e Recuperação de Arquivos nas Ferramentas de BI e Big Data | 1 |
| Equipe de Sistemas Operacionais | Serviço de Apoio e Consultoria | 688 |
| Equipe de Sistemas Operacionais | Health Checking do Ambiente de Redes, Storage, Backup, Segurança, Sistemas Operacionais, Middleware, Virtualização e Banco de Dados | 1.091 |
| Equipe de Sistemas Operacionais | Realizar Estudo e Prospecção de Novas Soluções | 71 |
| Equipe de Sistemas Operacionais | Configurar e Gerenciar Ambiente de Virtualização | 227 |
| Equipe de Sistemas Operacionais | Instalação e Configuração de Sistemas Operacionais ou Serviços em Sistemas Operacionais | 1.024 |
| Equipe de Sistemas Operacionais | Suporte Presencial ou Remoto ao Usuário Windows | 2.595 |
| Equipe de Sistemas Operacionais | Manutenção em Equipamentos de Informática | 140 |
| Equipe de Sistemas Operacionais | Análise de Problemas Relacionados aos Ambiente de Sistema Operacional | 362 |
| Equipe de Sistemas Operacionais | Administrar e Gerenciar Soluções de Backup | 258 |
| Equipe de Sistemas Operacionais | Configurar e Gerenciar a Infraestrutura de Segurança | 1 |
| Equipe de Sistemas Operacionais | Documentação Customizada de Solução | 33 |
| Equipe de Sistemas Operacionais | Análise de problemas relacionados ao ambiente de virtualização | 15 |
| Equipe de Sistemas Operacionais | Análise de Problemas Relacionados a Infraestrutura de Segurança | 5 |
| Equipe de Sistemas Operacionais | Configurar e Gerenciar Ambiente de Storage | 42 |
| Equipe de Sistemas Operacionais | Treinamentos / Workshops | 15 |
| Equipe de Sistemas Operacionais | Participação em Reunião | 75 |
| Equipe de Sistemas Operacionais | Acompanhar Instalação e Manutenção de Serviços de Telecomunicações e Equipamentos de Infraestrutura | 1 |
| Equipe de Redes e Segurança | Serviço de Apoio e Consultoria | 286 |
| Equipe de Redes e Segurança | Health Checking do Ambiente de Redes, Storage, Backup, Segurança, Sistemas Operacionais, Middleware, Virtualização e Banco de Dados | 85 |
| Equipe de Redes e Segurança | Configuração, Instalação e Manutenção em Equipamentos/Ativos de Redes (switch, roteador, access point, etc.) | 374 |
| Equipe de Redes e Segurança | Realizar Estudo e Prospecção de Novas Soluções | 1 |
| Equipe de Redes e Segurança | Serviços de Gerenciamento e Monitoramento da Infraestrutura e Ativos de Rede | 314 |
| Equipe de Redes e Segurança | Configurar e Gerenciar a Infraestrutura de Segurança | 1.754 |
| Equipe de Redes e Segurança | Análise de Problemas Relacionados a Infraestrutura de Redes | 132 |
| Equipe de Redes e Segurança | Documentação Customizada de Solução | 15 |
| Equipe de Redes e Segurança | Análise de Problemas Relacionados a Infraestrutura de Segurança | 87 |
| Equipe de Redes e Segurança | Participação em Reunião | 74 |
| Equipe de Redes e Segurança | Acompanhar Instalação e Manutenção de Serviços de Telecomunicações e Equipamentos de Infraestrutura | 1 |
| Equipe de Projetos | Treinamentos / Workshops | 1 |
| Equipe de Projetos | Elaboração e acompanhamento de projetos de infraestrutura e dados | 580 |
| Equipe de Projetos | Participação em Reunião | 258 |
| Equipe de Projetos | Mapeamento de processos | 1 |
| Equipe de Aplicações e Middleware | Serviço de Apoio e Consultoria | 66 |
| Equipe de Aplicações e Middleware | Health Checking do Ambiente de Redes, Storage, Backup, Segurança, Sistemas Operacionais, Middleware, Virtualização e Banco de Dados | 17 |
| Equipe de Aplicações e Middleware | Configurar e Gerenciar Ambiente de Middleware | 322 |
| Equipe de Aplicações e Middleware | Análise de problemas relacionado a servidores de middleware | 360 |
| Equipe de Aplicações e Middleware | Atualização/Deploy de Aplicação, Componentes e Microserviços | 570 |

| | | |
|--|---|---------------|
| Equipe de Aplicações e Middleware | Documentação Customizada de Solução | 5 |
| Equipe de Aplicações e Middleware | Instalar Ambiente de Middleware | 29 |
| Equipe de Aplicações e Middleware | Configurar e gerenciar solução de arquitetura de gerenciamento de conteúdo | 8 |
| Equipe de Aplicações e Middleware | Criação, Configuração e Gerenciamento de APIs | 9 |
| Equipe de Aplicações e Middleware | Análise de Problemas Decorrentes de Deploy de Aplicações | 1 |
| Equipe de Atendimento ao Usuário | Serviços de Telecom | 1.072 |
| Equipe de Atendimento ao Usuário | Incidentes Telecom | 2.043 |
| Equipe de Atendimento ao Usuário | Serviços de Instalação e Manutenção | 4.567 |
| Equipe de Atendimento ao Usuário | Incidentes Instalação e Manutenção | 2.060 |
| Equipe de Atendimento ao Usuário | Monitoramento de processos | 360 |
| Equipe de Atendimento ao Usuário | Gerenciar, Monitorar Sistemas Analógicos / Digitais, Sistema de Tarifação... | 1.054 |
| Equipe de Sustentação e Suporte à Monitoração de Serviços de TIC | Health Checking do Ambiente de Redes, Storage, Backup, Segurança, Sistemas Operacionais, Middleware, Virtualização e Banco de Dados | 1 |
| Equipe de Sustentação e Suporte à Monitoração de Serviços de TIC | Monitoramento de Serviços Infraestrutura | 1.122 |
| Equipe de Sustentação e Suporte à Monitoração de Serviços de TIC | Controle Processamento de Arquivos, Planejamento de Planos de Execução, Execução e Acompanhamento de Jobs e Scripts | 560 |
| TOTAL DE ATENDIMENTOS | | 33.515 |

| ATENDIMENTOS POR EQUIPE - PERÍODO 01/01/2021 À 15/02/2022 | |
|--|---------------|
| Total por Equipe | Quantitativo |
| Equipe de Aplicações e Middleware | 1.387 |
| Equipe de Atendimento ao Usuário | 11.156 |
| Equipe de Banco de Dados | 8.683 |
| Equipe de Projetos | 840 |
| Equipe de Redes e Segurança | 3.123 |
| Equipe de Sistemas Operacionais | 6.643 |
| Equipe de Sustentação e Suporte à Monitoração de Serviços de TIC | 1.683 |
| TOTAL DE ATENDIMENTOS | 33.515 |

ANEXO IV - INVENTÁRIO DO AMBIENTE TECNOLÓGICO E SERVIÇOS DE TIC

| PARTE I - USUÁRIOS | |
|---|------------|
| NÚMERO DE USUÁRIOS (ATIVOS) A SEREM ATENDIDOS | |
| DESCRIÇÃO | QUANTIDADE |
| Usuários com Logon nos últimos 60 (sessenta) dias | 2.449 |
| Usuários com Logon nos últimos 120 (cento e vinte) dias | 2.524 |
| Usuários com Logon nos últimos 180 (cento e oitenta) dias | 2.620 |

Metodologia utilizada: Quantidade de usuários no Active Directory.
Observação: O número de usuários pode variar com o tempo.
Referência: Abril/2022.

| PARTE II - AMBIENTE TECNOLÓGICO E ATIVOS | | | | |
|--|-------------------------|---|------------|------------|
| EQUIPAMENTOS | | | | |
| CATEGORIA | FABRICANTE/DISTRIBUIDOR | DESCRIÇÃO | MODELO | QUANTIDADE |
| Appliance | Oracle | Oracle Exadata x7 Elastic Rack | x7 | 1 |
| | | Oracle Zero Data Loss Recovery Appliance | | 1 |
| | | Oracle Big Data Appliance x7 Starter Rack | | 1 |
| Storage | IBM | High DS 8870 | 2423-961 | 1 |
| | | Storwize v7000 Expansion Enclosure | v7000-2076 | 1 |
| | | High Tape Drive TS 3500 | 3584-D23 | 2 |
| | | Mainframe IBM System Z114 Tipo 2818 | M10 | 1 |
| Servidor | Lenovo | Flex System | x240 | 10 |
| | | ThinkSystem | SN550 | 2 |
| TOTAL DE EQUIPAMENTOS | | | | 20 |
| AMBIENTE | | | | |

| CATEGORIA | FABRICANTE/DISTRIBUIDOR | DESCRIÇÃO/MODELO | VERSÃO | QUANTIDADE |
|--------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|------------------------|--------------|
| Sistema Operacional - Servidor | Microsoft | Windows Server Standard (32-bits) | 2003 | 1 |
| | | Windows Server Standard (64-bits) | 2003 | 3 |
| | | Windows 7 (64-bits) | 7 | 1 |
| | | Windows Server (32-bits) | 2008 | 1 |
| | | Windows Server (64-bits) | 2008 R2 | 10 |
| | | | 2012 | 28 |
| | | | 2016 or later | 52 |
| | Windows 10 (64-bits) | 10 | 3 | |
| | Red Hat | Enterprise Linux (64-bits) | 7 | 6 |
| | | | 6 | 4 |
| | | CentOS (64-bits) | 7 | 5 |
| | | | 4/5 or later | 20 |
| | Oracle | Linux (64-bits) | 7 | 12 |
| | | | 4/5 or later | 137 |
| Projeto Debian | Debian GNU/Linux 8 (64-bits) | 8 | 1 | |
| Canonical | Ubuntu Linux (64-bits) | 16.04 | 3 | |
| Berkeley Software | FreeBSD (64-bits) | Pre-11 | 26 | |
| | | 12 or later versions | 1 | |
| IBM | Z/OS | 1.13 | 1 | |
| Banco de Dados | Software AG | Adabas Mainframe | 8.2.4 | 3 |
| | | Adabas Linux | 7.0 | 6 |
| | Oracle | Oracle RAC Exadata | 18C | 8 |
| | | Oracle Enterprise | 12C | 2 |
| | | Oracle Express Edition | 11G | 1 |
| | PostgreSQL Global Development | PostgreSQL | 9 | 5 |
| | | | 13 | 1 |
| | Sun Oracle | MySQL | 5 | 8 |
| 8 | | | 1 | |
| Microsoft | SQLServer | 2017 | 19 | |
| Sistemas de Logs e Monitoramento | Zabbix LLC | Zabbix | 5.2 | 1 |
| | Elasticsearch | Elasticsearch | 6.4.2 | 3 |
| | | | 6.8.7 | 3 |
| | | | 7.7.0 | 3 |
| | | Kibana | 6.4.2 | 1 |
| | | | 6.8.7 | 1 |
| | | | 7.7.0 | 1 |
| | Grafana Labs | Grafana | 5.2.4 | 1 |
| Sistema de Chamado e Inventário | Redmine | Redmine | 3.2.1 | 2 |
| | Microsoft | System Center Service Manager | 2012 | - |
| | | System Center Configuration Manager | 2012 | - |
| E-mail | Microsoft | Exchange Server | 2019 | - |
| Autenticação | Microsoft | Microsoft Active Directory | 2016 | - |
| Impressão | CA Technologies | CA-Spool | r11.7 | - |
| | Microsoft | File Server | Windows Server 2008 R2 | 2 |
| | | | Windows Server 2012 R2 | 2 |
| | | | Windows Server 2016 | 1 |
| | | | Windows Server 2019 | 3 |
| | | Printer Server | Windows Server 2012 R2 | 1 |
| | Lexmark | Markvision | 3.4.0 | 1 |
| | PaperCut Software | PaperCUT | 19.2.4 | - |
| CUPS | CUPS | 2.3.3op2 | - | |
| ESTAÇÕES DE TRABALHO | | | | |
| CATEGORIA | FABRICANTE/DISTRIBUIDOR | DESCRIÇÃO | MODELO | QUANTIDADE |
| Sistema Operacional | Microsoft | Windows 7 Enterprise | 7 | 964 |
| | | Windows 7 Professional | | 555 |
| | | Windows 7 Ultimate | | 1 |
| | | Windows 10 Pro | 10 | 915 |
| | | Windows 10 Enterprise | | 623 |
| | | Windows 11 Pro | 11 | 1 |
| TOTAL DE ESTAÇÕES DE TRABALHO | | | | 3.059 |

| ATIVOS DE REDE | | | | |
|--------------------------------|-------------------------|--|--------------------------------|------------|
| CATEGORIA | FABRICANTE/DISTRIBUIDOR | DESCRIÇÃO | MODELO | QUANTIDADE |
| Firewall (Sede) | FortiNet | Fortigate Firewall Solution | 300E/300F | 2 |
| Roteador (Sede) | HPE | Roteador (MPLS e Internet) | MSR3012 | 2 |
| | CISCO | | C-3925-Chassis | 2 |
| Roteador (Remoto) | HPE | Roteador | MSR931 | 93 |
| | CISCO | | 1801 / 1905 | 30 |
| | MIKROTIK | | RB750-rX | 40 |
| Servidores (Sede) | MCAFFEE | Appliance MCAFFEE Web Gateway | Web Gateway 30638 | 2 |
| | BitDefender | Console Antivírus BitDefender GravityZone | Virtual GravityZone 6.27.1-5 | 1 |
| | Ruckus | Console WIFI Ruckus Commscope | Virtual SmartZone 6.0.0.0.1331 | 1 |
| Switches (Sede e Remoto) | Enterasys/Extreme | Switch Core | S8 | 2 |
| | HP | Switch Acesso/Usuário | A4H124-24P / 48P | 60 |
| | | | A2H124-24 | 20 |
| | | | 5500G - JD375A | 55 |
| | HP 3COM | | 4500-G | 21 |
| | IBM/LENOVO | Switch IBM - Ethernet - Chassis | Flex System EN2092 | 4 |
| | | Switch IBM - Fibre Channel - Chassis | Flex System SAN FC3171 | 4 |
| | IBM | Switch IBM - Fibre Channel - Storage V7000 | SAN IBM2498-F48 - Brocade 6510 | 2 |
| TOTAL DE ATIVOS DE REDE | | | | 341 |

| LINKS DE COMUNICAÇÃO DE DADOS | | | | |
|---|---------|----------------------|------------|------------|
| LOCAL/UNIDADE | TIPO | VELOCIDADE | QUANTIDADE | |
| AGENFA | MPLS | 1, 2, 10 e 20 MB | 117 | |
| AGENFA Especial | MPLS | 20 MB | 15 | |
| Complexo Fazendário | MPLS | 400 MB e 4 GB | 2 | |
| | IP | 1 GB | 2 | |
| Delegacia Fiscal | MPLS/FA | 50 MB e 1 GB | 14 | |
| Outras Unidades | MPLS | 1, 2, 10, 20 e 50 MB | 13 | |
| TOTAL DE LINKS DE COMUNICAÇÃO DE DADOS | | | | 163 |

| SISTEMAS DE COMUNICAÇÃO DE VOZ | | | | |
|--|---|---|------------|-----------|
| LOCAL/UNIDADE | TIPO | SISTEMA/MARCA | QUANTIDADE | |
| AGENFA | PABX | Leucotron Active , Intelbras Modulare | 3 | |
| AGENFA Especial | PABX | Leucotron Active/Ision | 3 | |
| Complexo Fazendário | PABX | Ericsson MD 110 - V. BC9 | 1 | |
| | SISTEMA VOIP - ASTERIK / Issabel (PABX Open Source) | Virtualizado | 1 | |
| | Sistema de VOIP - ASTERIK / Snep (PABX Open Source) | Virtualizado | 1 | |
| | Sistema Call Center e de Gravação | Virtualizado | 1 | |
| | Sistema de Tarifação Telefônica | Informatec Info360 / virtualizado | 1 | |
| Delegacia Fiscal | PABX | Leucotron Active/Ision, Intelbras Impacta 300 | 12 | |
| Outras Unidades | PABX | Leucotron Active | 2 | |
| TOTAL DE SISTEMAS DE COMUNICAÇÃO DE VOZ | | | | 25 |

| PARTE III - SISTEMAS E RECURSOS | | | | | |
|---|-------|--------------------------------|----------------|-----------------|--|
| RELAÇÃO DOS SISTEMAS FAZENDÁRIOS EM USO | | | | | |
| SEQUENCIAL | SIGLA | SISTEMA | TECNOLOGIA | BANCO DE DADOS | DESCRIÇÃO |
| 1 | AEO | Cadastro de documentos no E-On | Java / Flutter | Oracle | Apresentar os relatórios, boletins e outros arquivos gerados, referentes à área responsável específica (Tesouro, Receita, Tributação, etc.) para apresentação aos usuários do aplicativo E-On. |
| 2 | AFI | Auditoria Fiscal Informatizada | Java | Oracle | Sistemas para auditorias das empresas, utilizando várias sistemáticas em conformidade com a legislação. |
| 3 | AGO | Agendamento Online | Java / Flutter | Oracle | Agendamento Online de Atendimento a Serviços da Secretaria da Economia. |
| 4 | AIE | Auto de Infração Eletrônico | Java / Natural | Oracle / Adabas | Sistemas utilizados para a lavratura de Autos de Infração, com Lançamentos dos débitos com valores atualizados e |

| | | | | | |
|----|---------|--|----------------|-----------------|---|
| | | | | | infrações cometidas pelo Sujeito Passivo e seu(s) Solidário(s). |
| 5 | ARG | Auto Regularização (Web) | Java | Oracle | Solução de TI responsável por permitir aos Contribuintes realizarem a Auto Regularização das inconsistências detectadas pela Receita Estadual em suas diversas Malhas Fiscais, bem como permitir que os Auditores Fiscais realizem o atendimento destas solicitações de Auto Regularização encaminhadas pelos Contribuintes. |
| 6 | ARR | Arrecadação | Java / Natural | Oracle / Adabas | Sistemas responsáveis pela gestão da arrecadação das receitas estaduais, onde são feitas as emissões de documentos (DAREs) de todos os sistemas e órgãos do Estado que precisam efetuar o recolhimento de algum tributo e o processamento dos pagamentos. Suas atribuições também incluem o controle e a conferência dos valores de pagamento junto a rede bancária, bem como os controles de retificações e restituições. |
| 7 | CAD | Sistema de Administração do Corporativo | Java | Oracle | Sistema de Administração das Entidades Corporativas da Secretaria da Economia, tais como Pessoas Físicas, Pessoas Jurídicas, Endereços etc. |
| 8 | CALCULO | Sistema de Cálculo do débito do Sujeito Passivo | Natural | Adabas | Cálculo do débito do Sujeito passivo (IPVA, ITCD, PAT, Parcelamento). |
| 9 | CCE | Cadastro de Contribuintes do Estado de Goiás | Java / Natural | Oracle / Adabas | Os sistemas de Cadastro de Contribuintes visam registrar e manter as informações relativas aos contribuintes dos tributos estaduais para disponibilizá-las à Administração Fazendária. Também é integrado à Junta Comercial do Estado de Goiás (JUCEG) por meio da REDESIM (Rede Nacional para a Simplificação do Registro e da Legalização de Empresas e Negócios) para facilitar e desburocratizar a criação de empresas e atualização das informações. |
| 10 | CCF | Conta Corrente Fiscal | Java | Oracle | Disponibilizar ao contribuinte, via web, o saldo de seu extrato, incluindo débitos e créditos, para com a Fazenda Pública Estadual. |
| 11 | CCG | Auditoria Especifica de Gado | Natural | Oracle / Adabas | Sistema de auditoria de comercialização de gado bovino e bubalino no estado, através de cruzamentos nas notas fiscais e estoques do produtor. |
| 12 | CCN | Cadastro Centralizado de Contribuinte | Java | Oracle | O Cadastro Centralizado de Contribuintes tem por objetivo o envio e recebimento de todos os contribuintes do país por todas as Secretarias da Fazenda para viabilizar a validação do destinatário em uma operação interna ou na operação interestadual no momento da emissão da nota fiscal eletrônica. |
| 13 | CDN | CADIN - Cadastro Informativo dos Créditos não quitados de Órgãos e Entidades Estaduais | Java / Natural | Oracle / Adabas | Sistema utilizado para a inscrição dos valores devidos aos órgãos do Estado para elaboração de um cadastro único de devedores do Estado de Goiás. |
| 14 | CDO | CDO-Divat-e - Aplicação web relacionada ao lançamento e inscrição em dívida ativa dos créditos tributários e não tributários dos demais órgãos | Java / Natural | Oracle / Adabas | Aplicação web relacionada ao lançamento e inscrição em dívida ativa dos créditos tributários e não tributários dos demais órgãos. |
| 15 | CIAF | Controle de Impressão e | Natural | Adabas | Sistema utilizado para o controle |

| | | | | | |
|----|------|---|----------------|---------------------|---|
| | | Autenticação de Livros Fiscais | | | de autorização de uso de formulários controlados pela ECONOMIA para os contribuintes do Estado de Goiás. |
| 16 | CNP | Categorização Nacional de Produtos | Python | PostgreSQL / Oracle | Solução de TI para a criação e o compartilhamento, em nível nacional, de um Catálogo Nacional de Produtos, com vistas à correta identificação dos produtos constantes dos documentos fiscais e declarações dos contribuintes. |
| 17 | COB | Sistema de Cobrança | Java / Natural | Oracle / Adabas | Sistema que visa controlar a Cobrança da Secretaria de Estado da Economia, para fins de recuperação de crédito. Por meio de filtros, são selecionados os Autos de Infração, Parcelamentos ou diferenças nos valores Declarados e Recolhidos que devem ser cobradas. Estes débitos são disponibilizados para cobrança através de Call Center, que também é controlado pelo sistema. |
| 18 | COT | Controle Operações em Trânsito | Natural | Adabas | Sistema de controle de trânsito de mercadorias. |
| 19 | CPI | Cadastro de Pessoa Impedida | Natural | Oracle | Sistema de Controle de Pessoas Impedidas a Transacionar com o Estado ou de efetuar novo cadastro. |
| 20 | CPP | Controle de Protestos | Java / Natural | Oracle / Adabas | Sistema responsável por controlar o envio, confirmação, retorno e cancelamentos de títulos para protesto. |
| 21 | CTM | Classificação Tributária de Mercadorias | Java | Oracle | Sistema utilizado para classificar a tributação de mercadorias. |
| 22 | CTR | Conhecimentos de Transporte Eletrônicos | Java | Oracle | Sistema em batch responsável por buscar os conhecimentos de transporte eletrônicos no ambiente nacional emitidas pela SEFAZ Virtual do Rio Grande do Sul - SVRS. |
| 23 | DTE | Domicílio Tributário Eletrônico | Java | Oracle | É o local residente no sistema eletrônico de processamento de dados da Secretaria de Estado da Economia onde são postadas e armazenadas correspondências de caráter oficial, dirigidas ao contribuinte. |
| 24 | ECF | Controle Empresas Informatizadas | Natural | Adabas | Controle de empresas autorizadas ao uso do cupom fiscal e documentos eletrônicos. |
| 25 | EFD | Escrituração Fiscal Digital | Java | Oracle | Sistemas de controle da Escrituração Fiscal Digital - EFD, com a recepção e carga de arquivos digitais que se constituem em um conjunto de escriturações de documentos fiscais e de outras informações de interesse dos fiscos das unidades federadas e da Secretaria da Receita Federal do Brasil, bem como de registros de apuração de impostos referentes às operações e prestações praticadas pelo contribuinte. |
| 26 | E-ON | Economia Online | Java / Flutter | Oracle | O E-ON é uma plataforma mobile que possibilita expandir a quantidade de serviços entregues ao contribuinte cidadão, e apresenta de forma simples as informações gerenciais para a alta gestão e diversos departamentos da Secretaria da Economia, atualizadas em tempo real. Serviços Públicos, até o momento, disponibilizados: 1. Emissão da Certidão Negativa; 2. Emissão de NF-e; 3. Emissão de NFC-e; 4. Pagamento de Tributos; 5. Agendamento de Serviços; 6. |

| | | | | | |
|----|--------------|---|---------------------|------------------|--|
| | | | | | Consulta dos Preços dos Combustíveis; e, 7. Pesquisas realizadas pelo Instituto Mauro Borges. |
| 27 | EXD | Sistema Exportador de Documentos Fiscais | Java | Oracle | Sistema que controla a exportação de Documentos Fiscais, através de enfileiramento, que devem ser consumidos por sistemas ou soluções que necessitam dessas informações. |
| 28 | EXP | Sistema de Controle de Exportação | ASP | Oracle | Sistema de Controle de Exportação. |
| 29 | FCM | Controle de Índices de Correção | Natural | Adabas | Controla os índices (SELIC, IGPD-I e demais utilizados nos sistemas de cálculo tributário). |
| 30 | FIP | Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas | ETL | Oracle | Armazena informações obtidas da tabela FIPE. |
| 31 | FIS | Fiscalização Inteligente Seletiva | Java / Flutter | Solr | Solução Analytics - Big Data voltada para a fiscalização do IPVA e ICMS em trânsito. |
| 32 | FTB | Pauta Mínima | Natural | Adabas | Pauta Mínima. |
| 33 | GCI | Gestão do Convênio 115 | Java | Oracle | Sistema utilizado para processar e auditar os documentos fiscais enviados pelas empresas de energia elétrica e de telecomunicações relacionados a prestação de serviços de comunicação e fornecimento de energia elétrica conforme disposto pelo Convênio ICMS 115/03. |
| 34 | GEN | Sistema Cooperativo | Java / Natural | Oracle / Adabas | Sistema responsável pelo armazenamento de dados corporativos que são utilizados pelos sistemas Fazendários. |
| 35 | GIA | Substituição Interestadual e ICMS-Diferencial de Alíquotas | Natural | Adabas | Sistema de recepção e controle da Guia Nacional de Informação e Apuração do ICMS-SUBSTITUIÇÃO TRIBUTARIA. |
| 36 | GNRE | Guia Nacional de Recolhimento de Tributos Estaduais | Java / Natural | Oracle / Adabas | Sistema que tem como objetivo a implantação de um modelo nacional de recolhimento eletrônico da Guia Nacional de Recolhimento de Tributos Estaduais (GNRE), instituída pelo Ajuste SINIEF 12/89, de 22.08.89. A GNRE é emitida pelos contribuintes que realizam operações de vendas interestaduais sujeitas à substituição tributária. |
| 37 | GRE | Gestão de Regimes Especiais | Java | Oracle | Sistema de gestão de regimes especiais, desde a solicitação efetuada pelo contribuinte até a auditoria para acompanhamento da fruição do benefício. |
| 38 | GTA | Guia de Trânsito Animal | Natural | Oracle | Sistema de Integração da ECONOMIA com a AGRODEFESA. |
| 39 | INFOTRANSITO | Infotrânsito | Java | Oracle | Sistema de fiscalização de trânsito. |
| 40 | IPM | Índice de Participação de Municípios | Natural | Adabas | Módulo de disponibilização das informações na internet para as prefeituras. |
| 41 | ITC | Sistema de gestão do Imposto Sobre a Transmissão Causa Mortis e Doação de Quaisquer Bens ou Direitos (ITCD) | Java / Natural | Oracle / Adabas | Sistema utilizado para declaração, avaliação de bens, retificação, contestação de avaliação de bem, restituição e parcelamento do Imposto sobre Transmissão Causa Mortis e Doação de Quaisquer Bens ou Direitos (ITCD). Também responsável pelo gerenciamento da declaração pela Gerência do ITCD. |
| 42 | MCC | Melhor Compra Consumidor | Python / Java Spark | Oracle / Parquet | Disponibilizar ao cidadão, através do E-ON, o melhor preço praticado na venda de combustível e medicamentos, em uma determinada região. |
| 43 | MDF | MDF-e | Java | Oracle | Sistema em batch responsável por |

| | | | | | |
|----|-----|--|----------------|-----------------|---|
| | | | | | buscar os manifestos de documentos fiscais eletrônicos no ambiente nacional emitidas pela SEFAZ Virtual do Rio Grande do Sul - SVRS. |
| 44 | MON | Monitoramento de Contribuintes | Natural | Oracle / Adabas | Sistema de relatório de monitoramentos/cruzamentos de informações (EFD X SARE, PGDAS X SARE e outros). |
| 45 | MST | Malha de Substituição Tributária | Java | Oracle | Sistema de malhas de investigação de indícios relativos ao ICMS de Substituição Tributária, que apontariam as empresas a serem alvos de fiscalização. |
| 46 | NFA | Nota Fiscal Avulsa | Java / Natural | Oracle / Adabas | Sistema para emissão de notas fiscais de forma avulsa, utilizando o certificado digital para fazer a transmissão e assinatura das notas. Normalmente utilizado por produtores rurais. |
| 47 | NFE | Nota Fiscal Eletrônica | Java | Oracle | Sistemas responsáveis pela autorização das notas fiscais eletrônicas e notas fiscais eletrônicas do consumidor (NF-e e NFC-e) de forma síncrona e assíncrona, recepção de eventos de cancelamento, consulta cadastro, inutilização, carta de correção, consulta situação, bem como a carga das informações dos documentos em bases de dados. |
| 48 | NFG | Nota Fiscal Goiana | Java | Oracle | É o sistema que controla o programa Nota Fiscal Goiana, que é um programa que, por meio da distribuição de prêmios, visa incentivar os cidadãos a solicitar a inclusão do CPF na emissão do documento fiscal no ato de suas compras, bem como conscientizá-los sobre a importância social do tributo. Através do Programa, os cidadãos recebem descontos nos valores dos seus IPVAs e as empresas participantes reforçam sua responsabilidade social com o Estado e a sociedade goiana. |
| 49 | NFI | | Java | Oracle | Sistema de uso interno via Portal ECONOMIA, para consulta de notas fiscais eletrônicas, bloqueio e desbloqueio de contribuintes, disponibilidade de serviço da NF-e, tempos de autorização, lotes enviados pelos contribuintes autorizados e rejeitados. |
| 50 | NFT | Registro de passagem nas barreiras rodoviárias | Java | Oracle | Sistema de uso interno via Portal ECONOMIA, para realizar o registro de passagem nas barreiras rodoviárias. |
| 51 | NFW | | Java | Oracle | Sistema de uso externo para emissão de notas fiscais de forma avulsa, utilizando o certificado digital do próprio contribuinte para fazer a transmissão e assinatura da nota. Normalmente utilizado por produtores rurais. |
| 52 | OCR | Sistema de controle de blitz do DETRAN | Java / Flutter | Oracle | A câmera OCR captura imagens das placas dos veículos em circulação, e envia para o aplicativo que verifica instantaneamente com o banco de dados do Detran a situação cadastral daquele veículo. Se existir alguma irregularidade como IPVA e licenciamento atrasados, registro de furto e roubo ou restrição judicial então o veículo é apreendido em blitz da PM montada a poucos metros do local onde está o veículo que faz a leitura das placas. |
| 53 | PAR | Parcelamento de Créditos | Natural | Oracle / Adabas | Administração de parcelamentos |

| | | | | | |
|----|----------|--|---------------------|---------------------|--|
| | | | | | de créditos tributários (inclusive carteira). |
| 54 | PAT | Processo Administrativo Tributário | Java / Natural | Oracle / Adabas | O sistema informatizado PAT, Processo Administrativo Tributário, assim entendido como o conjunto de ações efetivadas dentro de um Processo Contencioso Fiscal a partir da discordância apresentada pelo contribuinte de exigência fiscal formalizada através de Auto de Infração. O litígio obedecerá ao rito processual com suas peças eletrônicas previstas da Legislação do PAT. |
| 55 | PCM | Preços Correntes de Mercadorias e Serviços | Natural | Oracle | Controle da pauta de preços. |
| 56 | PCO | Procuração Eletrônica Corporativa | Java | Oracle | Sistema de controle de procuração eletrônica corporativa. |
| 57 | PDP | Plataforma Digital de Processos | Java | Oracle | Ferramenta criada para que o contribuinte tenha acesso, pela internet, a serviços prestados pela Secretaria da Economia de Goiás. |
| 58 | PEN | Pendências e Bloqueio | Natural | Adabas | Controle de pendências e bloqueios de auto, parcelamentos, cadastro. |
| 59 | PRP | Previsão de Receitas Públicas | Java | Oracle | Sistema de previsão de receitas públicas do Tesouro Estadual. |
| 60 | PRV | Controle e Prova de Vida de Pensões e Aposentadorias | Java | Oracle | Sistema utilizado para controle e prova de vida de pensões e aposentadorias. |
| 61 | PTA | Portal de Aplicações | Java | Oracle | Conjunto de sistemas responsáveis pela autenticação e autorização de todos os usuários das soluções tecnológicas disponibilizadas pela Secretaria de Estado da Economia, tanto usuários internos quanto externos. Além disso, o Portal de Aplicações mantém o cadastro de todos os sistemas, suas funcionalidades e perfis de acesso, bem como controla a concessão de privilégios aos usuários. |
| 62 | Contador | Portal do Contabilista | ASP | Oracle / SQL Server | Portal do contabilista para consultas e Emissões Diversas. |
| 63 | RFE | Dados da Receita Federal | Procedures de Banco | Oracle | Informações obtidas do convênio feito entra a Secretaria da Economia e a Receita Federal. |
| 64 | SAFO | Documentos Fiscais Controlados | Natural | Adabas | Controle de documentos fiscais emitidos e baixas (Nfa laser e DARE). |
| 65 | SARE | Sistema de Arrecadação | Natural | Adabas | Sistema de arrecadação no Grande Porte. |
| 66 | SCG | Sistema de Contabilidade Geral do Estado de Goiás | Java | Oracle | Conjunto de soluções de TI responsáveis pelo suporte à gestão da Contabilidade Geral do Estado de Goiás. |
| 67 | SCM | Sistema de Cheque Moradia | Natural | Adabas | Sistema de controle dos cheques moradia, beneficiários e seus créditos. |
| 68 | SCR | Comercialização Rural | Natural | Adabas | Controle de notas fiscais avulsas emitidas e digitadas (base legada). |
| 69 | SDP | Sistema da Dívida Pública | Java | Oracle | Sistema responsável pela gestão dos diversos contratos relacionados à Dívida Pública do Estado de Goiás. |
| 70 | SFC | Sistema de Fluxo de Caixa | Java | Oracle | Sistema responsável pelo controle do fluxo de caixa do Tesouro Estadual. |
| 71 | SFL | Sistema Fundamento Legal | Natural | Oracle | Controle dos Fundamentos Legais para emissão de Nota e benefícios fiscais. |
| 72 | SGF | Sistema de Gestão da Fiscalização | Java | Oracle | Sistema utilizado para gerenciar as atividades de fiscalização, de forma a assegurar a integração de seus processos e etapas, a sistematização dos procedimentos |

| | | | | | |
|--------------------------|----------|---|----------------|---------------------|--|
| | | | | | envolvidos, a otimização dos recursos disponíveis, e o controle sobre os resultados da arrecadação dos tributos estaduais, a partir das diretrizes e ações propostas em planejamento estratégico dos órgãos componentes da Receita Estadual. |
| 73 | SIAP | Sistema Integrado de Automação Processual | Java | PostgreSQL / Oracle | Sistema integrado de automação processual do CAT. |
| 74 | SIF | Sistema de Inteligência Fiscal | Java | Oracle | Sistema de inteligência fiscal. |
| 75 | SMF | Sistema de Malha Fina | Java | Oracle | Sistema de malha fina estadual. |
| 76 | SNC | Sistema de Negociação do Contribuinte | Java / Natural | Oracle / Adabas | Sistema de negociação do contribuinte. |
| 77 | SNF | Sistema de Notificações Fiscais | Java | Oracle | Sistema de notificações fiscais. |
| 78 | SOC | Operações com Crédito | Natural | Adabas | Controle de crédito (transferência, Saldo credor de ICMS, DESI). |
| 79 | SPC | Sistema de Prestação de Contas | Java | Oracle | Sistema de prestação de contas. |
| 80 | SPO | Sistema de Perguntas e Respostas da Orientação Tributária | Sharepoint | Sharepoint | Sistema de Perguntas e Respostas da Orientação Tributária |
| 81 | SRH | Sistema de Recursos Humanos | Natural | Oracle / Adabas | Sistema de Recursos Humanos da Secretaria da Economia. |
| 82 | SSN | Sistemas do Simples Nacional | Natural | Oracle / Adabas | Sistema do Simples Nacional. |
| 83 | TA | Controle de Apreensões | Natural | Adabas | Sistemas de controle de apreensões. |
| 84 | TAR | Termo de Acordo de Regime Especial | Natural | Adabas | Sistema de controle do Termo de Regime Especial. |
| 85 | TE | Redistribuição de Documentos Fiscais | Natural | Adabas | Controla a distribuição de documentos blocos e novos formulários (Termo de apreensão). |
| 86 | TX | Isenção/Red. Base Cálculo de Icms -TAXI e outros | Natural | Adabas | Controla as isenções ou reduções de base de cálculo (taxi, feirante, PCD e etc.). |
| 87 | Webdocat | Sistema de Controle dos Documentos do CAT | Java | PostgreSQL | Sistema responsável pelo controle de documentos do CAT. |
| TOTAL DE SISTEMAS | | | | | 87 |

| PARTE IV - PROJETOS PREVISTOS | | |
|--------------------------------|--|--|
| RELAÇÃO DOS PROJETOS PREVISTOS | | |
| Sequencial | Equipe | Descrição do Projeto |
| 1 | Aplicações e Middleware | Atualização da versão Weblogic |
| 2 | | Balanceamento das Aplicações |
| 3 | Atendimento ao usuário | Atualização e customização do sistema Asterisk |
| 4 | Redes e Segurança | Centralização dos Logs dos Ativos de Rede |
| 5 | | Criação de dashboards para monitoramento |
| 6 | | Documentação e reorganização dos switches do complexo fazendário |
| 7 | | Implementação do serviço STP - Complexo Fazendário |
| 8 | | Políticas de segurança |
| 9 | | Substituição dos ativos de redes e ativação do NOVO Anel de Fibras Ópticas do Complexo |
| 10 | Sistemas Operacionais | Implementação de Wake On Lan |
| 11 | | Migração da Gestão do Servidor ARQUIVOSSPED para rede ECONOMIA |
| 12 | | Migração da Gestão do Servidor DotNetProd002 para rede ECONOMIA |
| 13 | | Migração da Gestão do Servidor Server040 para rede ECONOMIA |
| 14 | | Migração da Gestão do Servidor TedDist para rede ECONOMIA |
| 15 | | Migração da Gestão do Servidor TEDServer para rede ECONOMIA |
| 16 | | Migração do servidor WWWSefaz para um novo servidor - Servidores Legados |
| 17 | | Migração Redmine 3.2.1 para 4.2.1. |
| 18 | | Reestruturação e Implementação do CUPS |
| 19 | | Reestruturação e Implementação do MS SCOM (System Center Configuration Manager) |
| 20 | | Reestruturação e Implementação do Power BI Premium |
| 21 | | Reestruturação e Implementação do PowerBI Server |
| 22 | | Reestruturação e Implementação do Sharepoint |
| 23 | | Reestruturação e Implementação do EPM |
| 24 | | Reestruturar as quotas no servidor de arquivos (SefazArquivos) |
| 25 | | Sistemas Operacionais / Atendimento ao usuário |
| 26 | Sistemas Operacionais / Banco de Dados | Consolidação dos Bancos de Dados SQL Server |
| 27 | | Rehosting Mainframe para Linux |

| | | |
|----|--|---|
| 28 | Todas as Equipes | AIE - Migração de plataforma |
| 29 | | ARR - Ampliação da Rede Arrecadadora |
| 30 | | ARR - Barra única e integração com o Tesouro |
| 31 | | ARR - Estorno do Simples Nacional |
| 32 | | ARR - Integração com a Contabilidade - Novo Ementário |
| 33 | | ARR - Integração da Distribuição de tributos pelo ARR |
| 34 | | ARR - Módulo GNRE - Múltiplas Receitas e Múltiplos Documentos de Origem |
| 35 | | ARR - Multi-DARE e migração do DETRAN para o ARR |
| 36 | | ARR - Pagamento via Cartão de Crédito |
| 37 | | ARR - Pagamento via PIX |
| 38 | | Atendente Virtual |
| 39 | | AUDIT - Auditoria de Telecomunicações |
| 40 | | AUDIT - Servidor de Auditoria (FIS Cloud) |
| 41 | | AUDIT - SOFIA - Nova Ferramenta de Auditoria |
| 42 | | Bloqueio de Contribuintes para Emissão de Documentos |
| 43 | | Busca de bens e tratamento das informações (PAT-e, Prescrição básica e Prescrição detalhada) |
| 44 | | CCE - Modernização do Sistema (Migração de plataforma) |
| 45 | | CCF - Conta Corrente Fiscal (Ajustes para Produção) |
| 46 | | CDA - Certidões de Dívida Ativa |
| 47 | | COB - Conta Corrente Fiscal (três impostos) |
| 48 | | COB - Dashboard |
| 49 | | Conciliação Bancária |
| 50 | | Consolidação de Normas |
| 51 | | CPP - Protesto e Serasa |
| 52 | | Distribuição de Tributos - Acórdão 946/2019 |
| 53 | | DIVAT-e (Processos Tributários) |
| 54 | | Dívida Ativa - Registros Contábeis |
| 55 | | Educação Fiscal |
| 56 | | E-On - Coíndice |
| 57 | | E-On - Disque Denúncia |
| 58 | | E-On - Melhor Compra |
| 59 | | E-On - Planejamento Plurianual (PPA) |
| 60 | | FISCALIZ - Processo de Isenção / Desoneração / Redução de Alíquota / Não-Incidência ICMS/IPVA |
| 61 | | GESTÃO - Seleção de Contribuintes |
| 62 | | GNRE - Multi GNRE |
| 63 | | NF3-e - Nota Fiscal de Energia Elétrica |
| 64 | | Orientação Tributária Virtual |
| 65 | | PAT-e - Contencioso |
| 66 | | PAT-e - Não Contencioso (Demais Módulos) |
| 67 | | PAT-e - Não Contencioso (Módulo IPVA) |
| 68 | | PAT-e - Não Contencioso e Dívida Ativa |
| 69 | | PAT-e - Recuperação de Créditos |
| 70 | | Plataforma de consulta para antecipação de recebíveis (PLAC-e) |
| 71 | | PTA - Módulo do Contribuinte |
| 72 | | Régua de Cobrança (Arrolamento, Representação Fiscal, ICMS detalhado e não recolhido, Cobrança Qualificada, Inteligência Artificial, Portal de Negociações) |
| 73 | | SCG - Demonstrativos Contábeis - Relatórios Fiscais |
| 74 | | Sistema de Gestão Integrada |
| 75 | | Sistemática de Baixa |
| 76 | Aplicações e Middleware / Banco de Dados / Sistemas Operacionais | Carga e estruturação de dados históricos NFe e Eventos na arquitetura Lambda (últimos 5 anos) |
| 77 | | Carga e estruturação de dados históricos CTe e eventos na arquitetura Lambda (últimos 5 anos) |
| 78 | | Carga e estruturação histórica do MDFe e eventos na arquitetura Lambda (últimos 5 anos) |
| 79 | | Implementação do fluxo de estruturação das EFDs |
| 80 | | Carga de dados históricos EFD na arquitetura Lambda (últimos 5 anos) |
| 81 | | Carga e estruturação de dados DIMP - ECF na arquitetura Lambda a partir de 2020 |
| 82 | | Carga e estruturação de dados GCI na arquitetura Lambda dos últimos 5 anos |
| 83 | | Alteração no Motor FIS - Arquitetura Lambda |
| 84 | | Reestruturação do Melhor Compra - Combustível |
| 85 | | Criação / Disponibilização da base de dados com informações dos preços de combustíveis captados pelo app E-On |
| 86 | | Gestão Fiscal - RREO e RGF - CID Tesouro |
| 87 | | [Novo Projeto][PAT] Solicitação para criar novos Universos SRC - Cobrança |
| 88 | | [Novo Projeto][PAT] Solicitação para criar novos Universos SRC - Extinção de Crédito |
| 89 | | [Novo Projeto][PAT] Solicitação para criar novos Universos SRC - Parcelamento |

| | |
|------------------------------------|---|
| 90 | [Novo Projeto][EFD] Criação do Universo EFD - Movimentação Por CFOP Detalhado |
| 91 | [Novo Projeto][ECD]Solicitação de criação de Universo ECD - I050; I051; I052 |
| TOTAL DE PROJETOS PREVISTOS | 91 |

| RELAÇÃO DOS PROJETOS EM DESENVOLVIMENTO | | | |
|---|--|---|---|
| SEQUENCIAL | EQUIPE | DESCRIÇÃO DO PROJETO | |
| 1 | Sistemas Operacionais | Aprimoramento nas Auditorias de Acesso das Estações de Trabalho | |
| 2 | | Migração do Servidor Legado DISTESINCEI | |
| 3 | | Reestruturação e Implementação do Service Manager | |
| 4 | Redes e Segurança | Reestruturação do Firewall Fortigate | |
| 5 | | Ativação do Web Filter Fortigate | |
| 6 | Todas as Equipes | Rehosting em Baixa Plataforma do Ambiente NaturalAdabas do Mainframe | |
| 7 | | Auto Regularização | |
| 8 | | Controle de Decisões Judiciais | |
| 9 | | CRE - Conversão em Renda Eletrônica | |
| 10 | | PAT-e - Processo Administrativo Tributário Eletrônico - Instância Única | |
| 11 | | PRP - Previsão de Receitas Públicas | |
| 12 | | SIAP - Sistema Integrado de Automação Processual - Carga | |
| 13 | | SPO - Sistema de Perguntas e Respostas da Orientação Tributária | |
| 14 | | Aplicações e Middleware / Banco de Dados / Sistemas Operacionais | Atualização/migração do Nifi para a versão 1.15 |
| 15 | | | Carga dos arquivos do GCI no DW |
| 16 | Carga e estruturação histórica do BPe e eventos na arquitetura Lambda | | |
| 17 | ECD (J150) - Fase 2 | | |
| 18 | Estruturação e carga de dados do BPe no DW | | |
| 19 | Estruturação e carga de dados do MDFe no DW | | |
| 20 | Estruturação e carga de dados referente ao novo sistema de Arrecadação | | |
| TOTAL DE PROJETOS EM DESENVOLVIMENTO | | 20 | |

Informações obtidas em Abril/2022.

| PARTE V - EQUIPE ESTIMADA PARA O SERVIÇO DE SUSTENTAÇÃO DE INFRA | | | | | |
|--|-------|------------------|---------------------|----------------|---|
| TIME DE SUSTENTAÇÃO DE INFRA DE TIC - ESTIMADO | | | | | |
| Perfil da Equipe | Nível | Quantidade Atual | Quantidade Expansão | Total Estimado | Justificativa de Expansão |
| Administrador de Banco de Dados | PL | 1 | -1 | 0 | - |
| Administrador de Banco de Dados | SR | 1 | 1 | 2 | |
| Administrador de Dados | PL | 0 | 1 | 1 | O incremento se faz necessário para atender à crescente demanda, tanto da Gerência de Desenvolvimento, com a manutenção dos sistemas em uso e implementação e novos projetos, quanto das demais áreas de negócio deste Secretaria da Economia que, de maneira recorrente, exige informações precisas e confiáveis para tomada de decisão. Ademais, atualmente a equipe técnica possui apenas 1 (um) profissional para o atendimento de todas as demandas relacionadas a Administração de Dados. |
| Administrador de Dados | SR | 1 | 0 | 1 | |
| Administrador de Sistemas Computacionais | JR | 3 | -3 | 0 | O incremento se faz necessário para atender à crescente demanda de novos projetos bem como a manutenção da qualidade na sustentação do ambiente atual. |
| Administrador de Sistemas Computacionais | PL | 2 | 2 | 4 | |
| Administrador de Sistemas Computacionais | SR | 2 | 2 | 4 | |
| Administrador de Sistemas de Segurança da Informação | SR | 0 | 1 | 1 | O incremento se faz necessário principalmente por não haver profissional com esse perfil e pela crescente virtualização de processos de negócio e serviços desta Secretaria da Economia, que demandam um alto nível de segurança e mecanismos de proteção ao acesso a informações não autorizadas, tais como as protegidas por Sigilo Fiscal (IN nº 1.455/2020-GSE). |
| Analista de Telecomunicações | SR | 1 | 0 | 1 | - |
| Analista Infraestrutura de Rede | JR | 1 | -1 | 0 | - |
| Analista Infraestrutura de Rede | PL | 1 | 0 | 1 | |
| Analista Infraestrutura de Rede | SR | 1 | 0 | 1 | |
| Analista Infraestrutura Middleware | PL | 2 | -1 | 1 | O incremento se faz necessário para atender à crescente demanda de novos projetos bem como a manutenção da qualidade na sustentação do ambiente atual. |
| Analista Infraestrutura Middleware | SR | 0 | 2 | 2 | |
| Coordenador de Equipes de TIC | SR | 1 | 2 | 3 | O incremento se faz necessário devido ao fim do Contrato nº 030/2016 (Processo nº 201800004017666). |

| | | | | | |
|--------------------------------|----|-----------|----------|---|---|
| Gerente de Projetos | PL | 1 | 0 | 1 | - |
| Operador Monitorador | SR | 0 | 4 | 4 | O incremento se faz necessário para atender, especificamente, a demanda de NOC na atuação de forma preventiva e proativa, com monitoramento constante (24 x 7), com objetivo de manter estável o ambiente crítico de TI desta Secretaria da Economia. |
| Técnico de Operação e Execução | SR | 2 | 0 | 2 | - |
| Técnico de Suporte | JR | 8 | -7 | 1 | - |
| Técnico de Suporte | PL | 0 | 2 | 2 | O incremento se faz necessário devido ao fim do Contrato nº 030/2016 (Processo nº 201800004017666). |
| Técnico de Suporte | SR | 0 | 3 | 3 | O incremento se faz necessário devido ao fim do Contrato nº 030/2016 (Processo nº 201800004017666). |
| Supervisor Técnico | PL | 0 | 1 | 1 | O incremento se faz necessário para atender ao novo modelo de contratação. |
| TOTAL ESTIMADO | | 28 | 8 | | 36 |

Metodologia utilizada: Quantidade de perfis de sustentação necessários, por macro demanda, considerando o ambiente atual e as expansões previstas.

| PARTE VI - PRODUTOS E FERRAMENTAS DE SOFTWARE | |
|---|---|
| FRAMEWORK E FERRAMENTAS BIG DATA | |
| Produto/Ferramenta | Funcionalidade |
| Cloudera Manager | Stack Big Data |
| DBeaver Community | Cliente SQL e Administrador de Banco de Dados |
| DrawIO | Edito Gráfico |
| Dremio | Data Lake Engine |
| Ecosistema Hadoop | Plataforma de software em Java de computação distribuída |
| Elasticsearch | Servidor de buscas distribuído |
| HBase | Banco de dados distribuído orientado a coluna |
| Hive | Ferramenta de Datawarehouse para processos de dados estruturados no Hadoop |
| Hue | Interface de acessos a dados |
| Impala | Mecanismo de consulta SQL de processamento paralelo |
| Kafka | Plataforma de processamento de streams |
| Kudu | Armazenamento de dados orientado a colunas - ecossistema Apache Hadoop |
| NiFi | Automatizador de fluxo de dados entre sistemas de software |
| Oozie | Agendador de execuções |
| Sentry | Serviço de controle de acesso |
| Solr | Plataforma de pesquisa |
| Spark/PySpark | Framework para computação distribuída |
| Yarn | Gestão de Recursos de aplicações |
| Zookeeper | Servidor de configurações do cluster |
| FRAMEWORK E FERRAMENTAS DATA SCIENCE | |
| Produto/Ferramenta | Funcionalidade |
| Airflow | Plataforma de gerenciamento de fluxo de trabalho |
| CAFFE | Framework de aprendizado profundo feita com expressão, velocidade e modularidade em mente |
| Dask | Biblioteca Python para aplicações nativas escaláveis |
| Kedro | Ferramenta de desenvolvimento de fluxo de trabalho para criação de pipelines de dados |
| Keras | Biblioteca Python de rede neural |
| Luigi | Biblioteca Python que ajuda a criar pipelines complexos de tarefas em lote |
| Microsoft Cognitive Toolkit | Ferramentas de código aberto para aprendizado profundo |
| ML Kit for Firebase | SDK de machine learning para dispositivos móveis |
| Pandas | Biblioteca Python que fornece estruturas e ferramentas de análise de dados |
| PyTorch | Biblioteca de aprendizado de máquina |
| Scikit Learn | Biblioteca Python de aprendizado de máquina |
| TensorFlow | Biblioteca para aprendizado de máquina |
| FRAMEWORK E FERRAMENTAS BI & ANALYTICS | |
| Produto/Ferramenta | Funcionalidade |
| Oracle Data Integrator (ODI) | Ferramenta de extração, carregamento e transformação |
| Pentaho Data Integration (PDI) | |
| Power BI Premium e Pro | Ferramenta de Business Intelligence para confecção de Dashboards |
| SAP Lumira | |
| SAP Business Objects | Ferramenta de Business Intelligence |
| SAS - Statistical Analysis System | Ferramenta de BI & Analytics |
| SAS Guide | |
| SAS Viya | |

| | |
|--|--|
| SAS Visual Analytics | |
| SAS Visual Investigator | |
| SAS Visual Text Analytics | |
| BANCO DE DADOS E FERRAMENTAS DE BD | |
| Produto/Ferramenta | Funcionalidade |
| Adabas | Banco de Dados |
| MySQL | |
| Oracle | |
| PostgreSQL | |
| SQLServer | |
| MySQL Workbench | Ferramenta de Administração de Banco de Dados |
| Oracle Enterprise Manager - OEM | |
| PgAdmin | |
| Oracle SQL Developer | Ferramentas SQL |
| Oracle SQL Navigator | |
| PL/SQL Developer | |
| Toad | |
| INTERFACES E FERRAMENTAS DE DESENVOLVIMENTO | |
| Produto/Ferramenta | Funcionalidade |
| Eclipse | IDE de desenvolvimento |
| Filezilla | Cliente FTP, SFTP e FTPS |
| GitLab | Gerenciador de repositório de software |
| Oracle Designer | Ferramenta CASE |
| Postman | Desenvolvimento de APIs |
| Putty | Emulador de terminal |
| Redmine | Ferramenta de gerenciamento de projetos |
| RDCMan - Remote Desktop Connection Manager | Gerenciador de conexões de área remota |
| Tortoise SVN | Ferramenta de gerenciamento de versões de código fonte |
| Visual Studio Enterprise Sub MSDN | Editor de código fonte |
| WinSCP | Transferência de arquivos |
| LINGUAGEM DE PROGRAMAÇÃO | |
| Produto/Ferramenta | Funcionalidade |
| Java Oracle JDK | Linguagem de Programação, pacotes e bibliotecas |
| Natural | |
| Python / Bibliotecas: Luigi; Pandas; Dask; Scikit Learn; TensorFlow; PyTorch; Keras | |
| R / Pacotes R: Caret; RandomForest; e1071; Rpart; KernLab; Nnet; Dplyr; ggplot2; Wordcloud; TidyR; Shiny; Tm; MICE Package; Igraph; ROCR; DataExplorer | |
| SOFTWAREAG (LINUX) - FERRAMENTAS, APLICAÇÃO E CONECTIVIDADE | |
| Produto/Ferramenta | Funcionalidade |
| Adabas | Banco de Dados |
| Adabas Manage | Gerencia e mantém banco de dados Adabas |
| CONNx for Adabas | Possibilita acesso ao ADABAS através de ODBC usando SQL |
| Entire Access for TCP/IP | Conector Oracle para Natural |
| EntireX | Comunica programas através de RPC |
| EntireX Developer | Plataforma de desenvolvimento Entirex (windows) |
| ESP Auto | Controle de execução de processos batch |
| ESP Batch | Automatiza os processos batch |
| Natural | Linguagem de programação |
| Natural Development Server | Middleware para acesso do Natural em todos ambientes usando Eclipse |
| Natural Security | Controle de segurança de aplicações Natural |
| PREDICT | Dicionário de Dados |
| SOFTWAREAG (MAINFRAME Z/OS) - FERRAMENTAS, APLICAÇÃO E CONECTIVIDADE | |
| Produto/Ferramenta | Funcionalidade |
| Adabas | Banco de Dados |
| ADABAS Caching Facility on z/OS | Ferramenta para colocar parte de arquivos em cache de memória para melhor performance |
| ADABAS Online System for z/OS | Ferramenta Monitor de Manutenção de Banco de Dados |
| COMPLETE | Monitor de Tele processamento |
| ENTIREX Broker (Servidores de RPC) | Serviços de Remote Procedures Call (ambiente de aplicações, camada de comunicação entre plataformas) |
| ENTIREX Network | Serviço de conectividade entre programas cliente e servidor em execução em diferentes máquinas físicas ou virtuais |
| NATURAL | Ambiente de Aplicações |

| | |
|--|--|
| NATURAL Security | Ambiente de Segurança para o ambiente de aplicações Natural |
| PREDICT | Dicionário de Dados |
| MAINFRAME - FERRAMENTAS, APLICAÇÃO E CONECTIVIDADE | |
| Produto/Ferramenta | Funcionalidade |
| CA-Spool | Gerenciar serviços de impressão |
| DFSMS dss hsm | Administra datasets e espaços em disco |
| DFSORT | Utilitário para classificação de registros |
| DITTO/ESA for MVS | Utilitário para verificação e cópias de arquivos em cartuchos |
| IBM z/OS | Sistema operacional |
| RMF | Utilitário para monitoramento do sistema (análise de performance) |
| SDSF | Monitor da fila do Jes2 |
| SECURITY SERVER | Software de segurança |
| Tivoli NetView Enterprise | Monitor da rede / Automação |
| TLMS | Gerenciador de Cartuchos Magnéticos |
| SISTEMAS OPERACIONAIS | |
| Produto/Ferramenta | Funcionalidade |
| CentOS | Sistema Operacional |
| FreeBSD | |
| Oracle Linux | |
| Red Hat Enterprise Linux | |
| Unix | |
| Windows | |
| Z/OS | |
| MIDDLEWARE - FERRAMENTAS, APLICAÇÃO E CONECTIVIDADE | |
| Produto/Ferramenta | Funcionalidade |
| Apache | Servidor de Aplicação |
| IIS | |
| JBoss | |
| NGinx | |
| Oracle Weblogic Server | |
| TomCat | |
| Docker | |
| Kubernetes | |
| OKD | Automação de código aberto |
| Jenkins | |
| Oracle Business Process Management Suite | Gerenciamento de Processos de Negócio |
| Oracle Service Bus | Barramento de Serviço |
| Oracle SOA Suite | Arquitetura orientada a serviço |
| Oracle Business Activity Monitor | Monitoramento das atividades de negócio |
| Oracle Webcenter Content | Repositório de objetos |
| WSO2 API Manager | Gerenciador de API |
| WSO2 Enterprise Integrator | Integração de interfaces de programação de aplicativos e serviços |
| WSO2 Identity Server | Gerenciamento de Identidades e Controle de Acesso |
| WSO2 Integration Studio | IDE de desenvolvimento WSO2 |
| WINDOWS - FERRAMENTAS, APLICAÇÃO E CONECTIVIDADE | |
| Produto/Ferramenta | Funcionalidade |
| Access | Banco de Dados |
| Active Directory | Serviço responsável por autenticar e autorizar o acesso a todos os servidores na rede ECONOMIA |
| Active Directory Certificate Services | Autoridade Certificadora |
| Active Directory Domain Services | Identidade e Acesso |
| BitDefender GraftyZone | Antivírus |
| DHCP | Entrega de endereçamento IP dinâmico |
| DNS | Resolução de endereçamento |
| Entrepise Project Manager - EPM | Gestão de Projetos |
| File Server/Printer Server | Servidor e arquivos e impressão |
| FTP | Protocolo de Transferência de Arquivos |
| GPO | Diretiva de Grupo |
| IPAM | Gerenciamento de endereços IP |
| KMS | Distribuição de Licenças Microsoft |
| LAPS | Local Administrator Password Solution |
| Lexmark Markvision | Bilhetador Impressoras |
| NPS | Network Policy Server |
| Office Standard e Professional Plus | Pacote d Aplicativos Windows |

| | |
|--|--|
| PaperCUT | Gerenciador de impressão |
| Powershell | Solução de automação de tarefas |
| SharePoint Enterprise Call | Servidor de colaboração e produtividade na Web |
| SharePoint Server | |
| Sysinternals Suite | Componentes Microsoft |
| System Center DataCenter | |
| System Center Configuration Manager | Gerenciamento de infraestrutura |
| System Center Operation Manager | Serviço responsável pelo monitoramento de ativos |
| System Center Orchestrator | Orquestração de processos e integração de ferramentas |
| System Center Service Manager | Gerenciamento de incidentes e atividades |
| Virtual desktop Access (VDA) | Gerenciamento de acesso a áreas de trabalho virtuais |
| Virtual Machine Manager | Gerenciamento de máquina virtual |
| Windows Client | Gerenciamento para Windows Clientes |
| Windows Server Datacenter | Servidor Windows Datacenter |
| Workflow Manager | Integrado ao SharePoint para provisionar workflow 2013 |
| WSUS | Gerenciamento de atualizações |
| UNIX/LINUX - FERRAMENTAS, APLICAÇÃO E CONECTIVIDADE | |
| Produto/Ferramenta | Funcionalidade |
| Ansible | Automatização, provisionamento, gerenciamento de configurações e implantação de aplicações |
| Brainstorming | Servidor de gestão de projetos/conhecimento |
| Cups | Servidor de impressão |
| Elasticsearch | Servidor de buscas distribuído |
| Entire Broker Client | Remote Procedure Call |
| Geocoding API | "Tradutor" de códigos de geolocalização (coord -> local, local -> coord.) |
| Graylog | Ferramenta de monitoramento |
| Grafana | Ferramenta de análise e visualização de dados |
| Kibana | |
| Moodle | Servidor colaborativo de aprendizado |
| Natural Development Server - NDV | Servidor de desenvolvimento da linguagem Natural |
| Natural Security | Segurança de Ambiente de Programação |
| Natural Windows Desktop | Ferramenta de desenvolvimento da linguagem Natural |
| NFS Server | Servidor de Sistemas de Arquivos |
| Simba | Troca de informações de Sigilo fiscal entre órgãos |
| TFTP Server Manager | Execução de backups via TFTP |
| xShell | Cliente de terminal |
| REDES - FERRAMENTAS, APLICAÇÃO E CONECTIVIDADE | |
| Produto/Ferramenta | Funcionalidade |
| BitDefender GrafityZone | Console de Gerenciamento Antivírus Bitdefender |
| Console de Gerenciamento DHCP Microsoft | Gerenciamento Servidor DHCP |
| Device Manager | Gerenciamento centralizado de Ativos de redes (Backup e Aplicação de Scripts) |
| FortiNet Firewall Solution | Firewall |
| Hobbit/Xymon | Monitoramento de ativos |
| McAfee Web Gateway | Proxy |
| Microsoft Network Monitor | Sniffer Windows |
| MobaXTerm | Gerenciador de Ativos de Rede entre outros |
| Nagios | Monitoramento de Servidores, Serviços e Dispositivos |
| NetSight Extreme Suite | Gerenciamento de ativos de redes (Enterasys/Extreme) |
| PfSense Firewall Solution | Firewall |
| PuTTY Connection Manager | Gerenciador de Ativos de Rede |
| Tacacs+ | Ferramenta de autenticação |
| Ttermpro - Tera Term | Console de conexão local (Configuração de ativos) |
| WIFI Ruckus CommScope | Console de Gerenciamento WIFI (Access Point e Serviços) |
| WinBox | Interface de conexão e gerenciamento de ativos - Mikrotik |
| Wireshark | Sniffer de Redes |
| Zabbix | Monitoramento de Servidores, Serviços e Dispositivos |
| FERRAMENTAS DE VIDEOCONFERÊNCIA | |
| Produto/Ferramenta | Funcionalidade |
| Skype For Business Call Enterprise | Ferramenta de videoconferência |
| Skype For Business Server | |
| Zoom | Serviço de videoconferência remota |
| OUTRAS FERRAMENTAS DE TIC | |
| Produto/Ferramenta | Funcionalidade |

| | |
|---|---|
| Asterisk | Sistema VoIP |
| Informatec Info360 | Sistema de Tarifação Telefônica |
| Leucotron, Monytel, Intelbras, Ericsson | Sistema de Comunicação de voz, e seus periféricos |
| MPLS, SDWAN, IP, Fibra Apagada e 4G | Estrutura de dados |
| Sistema de Gerenciamento de Call Center | Sistema de Call Center |

ANEXO V - PERFIS COM A RESPECTIVA REMUNERAÇÃO

| EQUIPE ESPECIALIZADA | PERFIS PROFISSIONAIS | QUANTIDADES MÍNIMA ESTIMADA | REMUNERAÇÃO |
|---|---|-----------------------------|---------------|
| Atendimento ao Usuário Nível II | Técnico de Suporte Júnior | 1 | R\$ 2.147,05 |
| Atendimento ao Usuário Nível II | Técnico de Suporte Pleno | 2 | R\$ 2.471,75 |
| Atendimento ao Usuário Nível II | Técnico de Suporte Sênior | 3 | R\$ 3.710,67 |
| Atendimento ao Usuário Nível II | Coordenador de equipes de TIC | 3 | R\$ 5.902,93 |
| Sustentação e Suporte à Monitoração de Serviços de TIC | Técnico de Operação e Execução | 2 | R\$ 7.640,65 |
| Atendimento ao Usuário Nível II | Analista de Telecomunicações | 1 | R\$ 7.037,14 |
| Sustentação e Suporte aos ambientes Middleware | Analista Infraestrutura Middleware Pleno | 1 | R\$ 8.576,91 |
| | Analista Infraestrutura Middleware Sênior | 2 | R\$ 12.875,92 |
| Sustentação e Suporte à Rede de Computadores | Analista Infraestrutura de Rede Pleno | 1 | R\$ 8.576,91 |
| | Analista Infraestrutura de Rede Sênior | 1 | R\$ 12.875,92 |
| Sustentação e Suporte à Segurança da Informação | Administrador de Sistemas de Segurança da Informação Sênior | 1 | R\$ 13.115,87 |
| Sustentação e Suporte aos ambientes de Sistemas Operacionais e Virtualização | Administrador de Sistemas Computacionais Pleno | 4 | R\$ 8.576,91 |
| | Administrador de Sistemas Computacionais Sênior | 4 | R\$ 12.875,92 |
| Sustentação e Suporte Administração Banco de Dados | Administrador de Banco de Dados Sênior | 2 | R\$ 13.341,65 |
| Administração e Governança de Dados | Administrador de Dados Pleno | 1 | R\$ 8.130,79 |
| | Administrador de Dados Sênior | 1 | R\$ 12.206,19 |
| Suporte aos projetos de TIC, gerência de configuração e mudança e gerenciamento de serviços | Gerente de Projetos Pleno | 1 | R\$ 13.863,09 |
| NOC | Operador Monitorador | 4 | R\$ 2.063,81 |
| Todas Equipes | Supervisor Técnico | 1 | R\$ 10.779,09 |

ANEXO VI - QUALIFICAÇÕES MÍNIMAS POR PERFIS TÉCNICO-PROFISSIONAIS

A qualificação profissional mínima exigida para as tarefas vinculará a prestação dos respectivos serviços por profissionais que possuam qualificação adequada para a prestação dos serviços.

As certificações e as experiências poderão ser adequadas às necessidades da CONTRATANTE (por exemplo, substituir certificações Linux para certificações Microsoft), atentando-se para o nível e tempo de experiência.

Caso alguma certificação exigida tenha sido atualizada ou substituída será aceita a nova versão ou certificação.

A CONTRATADA obriga-se a manter em seu quadro de empregados todos os perfis relacionados abaixo, durante toda a execução do contrato.

Os diplomas de curso superior e pós-graduação devem ser devidamente registrados e fornecidos por instituição de ensino superior, reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC).

A experiência profissional exigida abaixo deve ser comprovada em registros em carteira de trabalho ou declaração da empresa onde os serviços foram prestados.

ANEXO VII - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

| | |
|-------------------------|--|
| Ordem de Serviço | |
| Nº OS: | |

| | |
|------------------------------------|--|
| Nome do Serviço ou Projeto: | |
| Período de Execução: | |

| TIPO DA ORDEM DE SERVIÇO | | NÍVEL DE CRITICIDADE | |
|---|--|------------------------------------|-------------------|
| DESCRIÇÃO RESUMIDA DOS SERVIÇOS | | | |
| | | | |
| Itens do Catálogo de Serviço | Fator de Aumento do Tamanho da Infra Atualizado | Valor Estimado da OS Mensal | |
| | | | |
| Total | | R\$ | |
| CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS E PRODUTOS | | | |
| | | | |
| RESPONSÁVEL PELA ABERTURA DA OS | | | |
| Papel | Nome | Matrícula | Assinatura |
| Fiscal Técnico do Contrato: | | | |
| Fiscal Requisitante dos Serviços: | | | |
| Responsável Técnico pela Demanda: | | | |

| CIENTE DO RESPONSÁVEL PELOS SERVIÇOS (Preposto da CONTRATADA) | | |
|---|------|------------|
| Nome | Data | Assinatura |
| | | |
| OBSERVAÇÕES | | |
| | | |

ANEXO VIII - TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO E RESPEITO ÀS NORMAS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

A empresa **MEMORA PROCESSOS INOVADORES S.A.**, pessoa jurídica com sede em SIG, Quadra 04, Lote 625, Parte A, Brasília/DF, CEP: 70610-440, inscrita no CNPJ/MF com o n.º 36.765.378/0001-23, neste ato representada na forma de seus atos constitutivos, doravante denominada simplesmente CONTRATADA, por tomar conhecimento de informações sobre o ambiente computacional da Secretaria de Estado da Economia, denominada CONTRATANTE, aceita as regras, condições e obrigações constantes do presente Termo.

O objetivo deste Termo de Confidencialidade e Sigilo é prover a necessária e adequada proteção às informações restritas de propriedade exclusiva da CONTRATANTE reveladas à CONTRATADA em razão da execução dos serviços objeto do **Contrato nº 048/2022**, doravante denominado simplesmente CONTRATO, bem como assegurar o respeito às normas de segurança vigentes na CONTRATANTE durante a realização dos serviços.

A expressão "informação restrita" abrangerá toda informação escrita, oral ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: técnicas, projetos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, fórmulas, modelos, amostras, fluxogramas, croquis, fotografias, plantas, programas de computador, discos, disquetes, fitas, contratos, planos de negócios, processos, projetos, conceitos de produto, especificações, amostras de ideia, clientes, nomes de revendedores e/ou distribuidores, preços e custos, definições e informações mercadológicas, invenções e ideias, outras informações técnicas, financeiras ou comerciais, dentre outros.

A CONTRATADA compromete-se a não reproduzir e/ou dar conhecimento a terceiros, sem a anuência formal e expressa da CONTRATANTE, das informações restritas reveladas.

A CONTRATADA compromete-se a não utilizar, bem como a não permitir que seus diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos utilizem, de forma diversa da prevista no CONTRATO, as informações restritas reveladas.

A CONTRATADA deverá cuidar para que as informações reveladas fiquem limitadas ao conhecimento dos diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos que estejam diretamente envolvidos nas discussões, análises, reuniões e demais atividades relativas à prestação de serviços à CONTRATANTE, devendo cientificá-los da existência deste Termo e da natureza confidencial das informações restritas reveladas.

A CONTRATADA declara conhecer e se compromete a seguir e divulgar entre seus colaboradores envolvidos na execução do CONTRATO a Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE e normativos correlatos.

A CONTRATADA possuirá ou firmará acordos por escrito com seus diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente Termo, conforme especificado no instrumento convocatório do processo licitatório que deu origem ao CONTRATO.

A CONTRATADA obriga-se a informar imediatamente a CONTRATANTE qualquer violação das regras de sigilo estabelecidas neste Termo que tenha ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo.

A quebra do sigilo das informações restritas reveladas, devidamente comprovada, sem autorização expressa da CONTRATANTE, possibilitará a imediata rescisão de qualquer contrato firmado entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA sem qualquer ônus para a CONTRATANTE. Nesse caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive os de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo administrativo e/ou judicial.

O presente Termo tem natureza irrevogável e irretroatável, permanecendo em vigor desde a data de acesso às informações restritas da CONTRATANTE.

E, por aceitar todas as condições e as obrigações constantes do presente Termo, a CONTRATADA assina o presente através de seu representante legal.

Goiânia, ___ de _____ de 20__.

Assinatura do Representante Legal da CONTRATADA

ANEXO IX - TERMO DE CIÊNCIA INDIVIDUAL DE SIGILO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Eu **nome, nacionalidade, estado civil, cargo inscrito(a) no CPF sob o nº XXX.XXX.XXX-XX**, assumo o compromisso de manter a confidencialidade sobre todas as informações por mim acessadas em função da prestação dos serviços objeto do contrato N.º _____/20__ pela CONTRATADA junto a CONTRATANTE.

Por este termo de confidencialidade e sigilo comprometo-me:

1. A não utilizar as informações confidenciais a que tiver acesso, para gerar benefício próprio exclusivo e/ou unilateral, presente ou futuro, ou para o uso de terceiros;
2. A não efetuar nenhuma gravação ou cópia da documentação confidencial a que tiver acesso;
3. A não apropriar para mim ou para outrem de material confidencial e/ou sigiloso da tecnologia que venha a ser disponibilizado;
4. A não repassar o conhecimento das informações confidenciais, responsabilizando-me por todas as pessoas que vierem a ter acesso às informações, por meu intermédio, e obrigando-me, assim, a ressarcir a ocorrência de qualquer dano e / ou prejuízo oriundo de uma eventual quebra de sigilo das informações fornecidas.

Neste Termo, as seguintes expressões serão assim definidas:

Informação Confidencial significará toda informação revelada através da apresentação da tecnologia, a respeito de, ou, associada com a Avaliação, sob a forma escrita, verbal ou por quaisquer outros meios.

Informação Confidencial incluirá, mas não se limita, à informação relativa às operações, processos, planos ou intenções, informações sobre produção, instalações, equipamentos, sistemas, dados, habilidades especializadas, projetos, métodos e metodologia, fluxogramas, especializações, componentes, fórmulas, produtos e questões relativas ao desempenho das atividades laborais.

Avaliação significará todas e quaisquer discussões, conversações ou negociações entre, ou com as partes, de alguma forma relacionada ou associada com a apresentação da tecnologia, projetos ou produtos.

A vigência da obrigação de confidencialidade e sigilo, assumida pela minha pessoa por meio deste Termo, terá a validade enquanto a informação não for tornada de conhecimento público por qualquer outra pessoa, ou mediante autorização escrita, concedida à minha pessoa pelas partes interessadas neste Termo.

Pelo não cumprimento do presente Termo de Confidencialidade e Sigilo, fica o abaixo assinado ciente de todas as sanções judiciais que poderão advir.

Assinatura e Data

ANEXO X - RELAÇÃO DE ENDEREÇOS DAS UNIDADES DESCENTRALIZADAS

| SECRETARIA DE ESTADO DA ECONOMIA - UNIDADES DESCENTRALIZADAS | | | | |
|--|------------------------------------|-------------------------------|---|------------|
| Item | Unidade | Cidade | Endereço | CEP |
| 1 | AGENFA | Abadia de Goiás | Av. Comercial, Q.03, s/n, Centro | 75.345-000 |
| 2 | AGENFA | Abadiânia | Rua Joaquim Alves, nº 343, Centro, Abadiânia | 72.940-000 |
| 3 | AGENFA | Acreuna | Rua Jeronimo M Marques, Q.47, Lt. E, nº 27, Centro | 75.960-000 |
| 4 | AGENFA | Adelândia | Av. Abel Luis Pereira, Q. k, L. 01, Jardim Progresso | 76.155-000 |
| 5 | AGENFA | Água Fria de Goiás | Av. João Orive Rodrigues, Q. 32, Lt. 01, Centro | 73.780-000 |
| 6 | AGENFA | Americano do Brasil | Rua 10 de Junho, s/n, St. Central | 76.165-000 |
| 7 | AGENFA | Amorinópolis | Av. Macabeus, nº 430, Setor Central | 76.140-000 |
| 8 | Delegacia Regional de Fiscalização | Anápolis | Av. Contorno 1435, nº 1, Centro | 75.023-160 |
| 9 | Porto Seco | Anápolis | Via Principal 5E, Q. 09, Lt. 07, Distrito Agro-Industrial | 75.132-125 |
| 10 | AGENFA Especial | Aparecida de Goiânia | Av. Presidente João Goulart, bloco B, Q. 02, Lts. 08 a 23, Área do Shopping Residencial Maria Luísa | 74.968-890 |
| 11 | AGENFA | Aparecida do Rio Doce | Rua Adalto Fernandes, nº 201, Centro (Prefeitura) | 75.827-000 |
| 12 | AGENFA | Aporé | Av. João Nunes, nº 361, Setor Central | 75.825-000 |
| 13 | AGENFA | Araçu | Av. José Jacinto da Silva, nº 27, Centro (Câmara Municipal) | 75.410-000 |
| 14 | AGENFA | Aragarças | Av. Ministro João Alberto, Q. D1, 334, St. Araguaia | 76.240-000 |
| 15 | Posto Fiscal | Aragarças | Rod. BR 158, KM 190, Zona rural | 76.240-000 |
| 16 | AGENFA | Aragoiânia | Praça Santa Luzia, nº 37, Centro | 75.360-000 |
| 17 | AGENFA | Araguapaz | Rua Mario Moreira, Q. B, Lt. 12A, St. São Geraldo | 76.720-000 |
| 18 | AGENFA | Aruana | Av. Altamiro Caio Pacheco, s/n, Setor Centro | 76.710-000 |
| 19 | AGENFA | Aurilândia | Rua Capitão João Gomes Porto, 22, St. Central (ao lado do Correios) | 76.120-000 |
| 20 | AGENFA | Avelinópolis | Av. Mato Grosso, s/n, Centro (Prefeitura) | 75.395-000 |
| 21 | AGENFA | Barro Alto | Praça dos 3 Poderes, Centro Administrativo | 76.390-000 |
| 22 | AGENFA | Bom Jardim de Goiás | Av. Maria Clara Jesus, 295, St. Central | 76.350-000 |
| 23 | AGENFA | Bonfinópolis | Av. Brasília, Q. 01, Lt. 02, Setor Ana Amélia (antigo Hospital Municipal) | 75.195-000 |
| 24 | AGENFA | Britânia | Rua José Camelo Pinto, Q. 65, Lt. 3 n° 369, St. Central | 76.280-000 |
| 25 | AGENFA | Cabeceiras | Av. Vicente P. Souza, nº 286, Centro | 73.870-000 |
| 26 | AGENFA | Cachoeira Alta | Rua Coronel Sebra, nº 92 | 75.870-000 |
| 27 | AGENFA | Cachoeira Dourada | Praça 3 Poderes, nº 1, Centro (Prefeitura) | 75.560-000 |
| 28 | AGENFA | Caçu | Praça Bianor Vicente de Souza, Q. 18, Centro (em frente ao banco Brasil e Bradesco) | 75.813-000 |
| 29 | AGENFA | Caiapônia | Av. Américo Fernandes, 652, St. Central | 75.850-000 |
| 30 | AGENFA Especial | Caldas Novas | Rua Coronel Cirilo, Q. 5A, Lt. 12, Centro Shopping Tropical | 75.690-000 |
| 31 | AGENFA | Campestre de Goiás | Av. Brasil, St. Central | 75.385-000 |
| 32 | AGENFA | Campinorte | Rua Boa Vista, Q. 1, Lt. 68, nº 45, Centro | 76.410-000 |
| 33 | AGENFA | Campo Alegre de Goiás | Av. Bernardo Sayão, s/n, Centro | 75.795-000 |
| 34 | AGENFA | Campos Belos | Rua BH Foreman, Q. C, Lt. 1A, Centro | 73.840-000 |
| 35 | AGENFA | Campos Verdes | Av. Campos Verdes, nº 01, Centro | 76.515-000 |
| 36 | Delegacia Regional - Anexo | Catalão | Av. Doutor La Martine Pinto de Avelar, nº 889, Vila Chaud | 75.704-020 |
| 37 | Delegacia Regional de Fiscalização | Catalão | Av. Doutor La Martine Pinto de Avelar, nº 889, Vila Chaud | 75.704-020 |
| 38 | AGENFA | Cezarina | Rua Castro Alves, Q. 3A, Lt. 12, Centro | 76.195-000 |
| 39 | AGENFA | Chapadão do Céu | Av. Marte, nº 136, Q. 15, Lt. 01, Centro | 75.828-000 |
| 40 | Posto Fiscal | Correios Aparecida de Goiânia | Av. São Paulo, s/n, bloco A, Vila Brasília | 74.905-971 |
| 41 | AGENFA | Corumbaíba | Rua 04, Q. 07, Lt. 02, Setor Central | 75.675-000 |
| 42 | AGENFA Especial | Cristalina | Rua Tapuias Q. 58, Lt. 718 A, nº 1648, Setor Aeroporto | 73.850-000 |
| 43 | AGENFA | Crixás | Rua Alameda Rio Vermelho, s/n, Centro (Prédio Centro Cultural) | 76.510-000 |
| 44 | AGENFA | Damolândia | Praça Hugo Costa, nº 01, Vila Mineira Centro | 75.420-000 |
| 45 | AGENFA | Divinópolis de Goiás | Av. Emílio Garastazo Médisse, Q. 02, Lt. 07, St. Central | 73.865-000 |
| 46 | AGENFA | Doverlândia | Av. Joaquim F. Carvalho, Q. 58, Lt. Área, St. Central | 75.855-000 |

| | | | | |
|-----|------------------------------------|------------------------|---|------------|
| 47 | AGENFA | Edéia | Av. Presidente Kennedy, Q. 21, nº 177, Setor Alegrete | 75.940-000 |
| 48 | Posto Fiscal | Porangatu | Rodovia BR 153Km 0,0 divisa de Goiás com Tocantins | 76.550-000 |
| 49 | AGENFA | Faina | Rua Ferreira Velar c/ Av. Lino Nascimento, Centro | 76.740-000 |
| 50 | AGENFA | Fazenda Nova | Av. Goiás, Q. 34, Lt. 14, St. Central | 76.220-000 |
| 51 | AGENFA Especial | Firminópolis | Av. Rui Barbosa, 300, St. Central | 76.155-000 |
| 52 | AGENFA | Flores de Goiás | Av. Alfredo Nasser, Q. 06, Lt. 04, Bairro Nova Flores | 73.890-000 |
| 53 | Delegacia Regional de Fiscalização | Formosa | AV. Brasília , nº 2009 B, Formozinha | 73.813-010 |
| 54 | AGENFA | Formoso | Pç. Vereadora Nilda Mota Lucindo, nº 1327, Centro (Prefeitura) | 76.470-000 |
| 55 | AGENFA | Goianópolis | Av. Camara Filho, nº 750, Centro | 75.170-000 |
| 56 | Delegacia Regional de Fiscalização | Goianésia | Av. Para, nº 42, Bairro Carrilho | 76.380-732 |
| 57 | Unidade Aeroporto | Goiânia | Praça Capitão Frasão, Q. AREA, nº 913, Aeroporto Santa Genoveva | 74.672-410 |
| 58 | AGENFA | Goiânia | Rua 250, nº 221, Nova Vila, Parque Agropecuário SGPA | 74.653-200 |
| 59 | CIRA | Goiânia | Rua Terezina esquina c/ rua Salvador, Q. 5 Lts. 5 a 9, Edifício Essencial Premier, Alto da Glória | 74.815-710 |
| 60 | Complexo da ECONOMIA (SEDE) | Goiânia | Av. Vereador José Monteiro, nº 2233, Setor Nova Vila | 74.653-900 |
| 61 | Conselho Administrativo Tributário | Goiânia | Rua 201 nº 430 esquina com 11ª Avenida, Setor Leste Vila Nova | 74.643-050 |
| 62 | Delegacia Regional de Fiscalização | Goiânia | Rua 5, Q. C5, Lt. 23, nº 833, Setor Oeste | 74.115-060 |
| 63 | Depósito Jardim Europa | Goiânia | Av. Veneza, Q. 54, Lt. 01, s/n, Jardim Europa | 74.325-020 |
| 64 | ITCD | Goiânia | Rua 132, nº 489, Setor Sul | 74.093-210 |
| 65 | Delegacia Regional de Fiscalização | Goiás | Pç. Doutor Tasso de Camargo, Centro | 76.600-000 |
| 66 | AGENFA | Goiatuba | Rua Minas Gerais esq c/ Corumbá, Q. 65, Lt. 21, Centro | 75.600-000 |
| 67 | AGENFA | Gouvelândia | Avenida Longuinho Lemes do Prado, nº 26, Centro | 75.865-000 |
| 68 | AGENFA | Guapó | Rua Rodolfo Tavares, nº 635, Centro | 75.350-000 |
| 69 | AGENFA | Heitoral | Av. Coronel Heitor, s/n, Centro | 76.670-000 |
| 70 | AGENFA | Hidrolândia | Av. Goiânia, nº 1001, Centro | 75.340-000 |
| 71 | AGENFA | Iaciara | Av. Alfredo Nasser, Centro | 73.920-000 |
| 72 | AGENFA | Inaciolândia | Av. Rio dos Bois, nº 38, Q. 12, Lt. 16, Centro | 75.550-000 |
| 73 | AGENFA | Indiara | Av. Pedro Ludovico Teixeira, Q. 02, Lt. 02, nº 100, Centro | 75.955-000 |
| 74 | AGENFA Especial | Inhumas | Rua Mamédio Calil, nº 128, Q. 135/9, Lt. 01, 2º andar, esquina com Rua Goiás, Centro | 75.400-000 |
| 75 | AGENFA Especial | Iporá | Rua Goiânia, 202, St. Central | 76.200-000 |
| 76 | AGENFA | Israelândia | Rua Ambrósio Moreira, Q. j, nº 256, Centro | 76.205-000 |
| 77 | AGENFA | Itaguari | Rua Paraná esquina com Av. Goiás, s/n, Setor 3 Poderes | 76.650-000 |
| 78 | AGENFA | Itaguaru | Rua Lúcio Pimenta Neves | 76.660-000 |
| 79 | AGENFA | Itajá | Rua Sebastião B. Freitas, nº 35, Setor Central | 75.815-000 |
| 80 | AGENFA | Itapaci | Av. Floresta, nº 198, Centro | 76.000-360 |
| 81 | AGENFA | Itapirapuã | Av. São João, nº 37, St. Central | 76.290-000 |
| 82 | AGENFA | Itarumã | Pç. Sebastião A. Freitas, nº 18, Setor Central | 75.810-000 |
| 83 | Delegacia Regional de Fiscalização | Itumbiara | Rua Ladário Cardoso de Paula, nº 204, Setor Bela Vista | 75.510-410 |
| 84 | AGENFA | Jandaia | Rua Joaquim Maria Filho, Q. 05, Lt. 06, Setor Central | 75.950-000 |
| 85 | AGENFA Especial | Jaraguá | Rua Apulcro Leite de Andrade, nº 100, Centro | 76.330-000 |
| 86 | Delegacia Regional de Fiscalização | Jataí | Rua Dep. Manoel da Costa Lima, nº 3009 B., Jardim Rio Claro | 75.802-080 |
| 87 | Posto Fiscal | Itumbiara | BR153 Km 703, Bairro São João | 75.516-900 |
| 88 | AGENFA | Joviânia | Rua João Luiz Barbosa, nº 20, Centro | 75.610-000 |
| 89 | AGENFA | Jussara | Av. Almirante Saldanha, Q. 03, Lt. 9, St. Central | 76.270-000 |
| 90 | AGENFA | Leopoldo de Bulhões | Rua Senador Canedo, nº 619, Centro (Fórum) | 75.190-000 |
| 91 | Delegacia Regional de Fiscalização | Luziânia | Av. Alfredo Nasser, Q. 20, Lt. 07, Setor Mandu II | 72.814-510 |
| 92 | AGENFA | Mambai | Praça Santa Cruz, s/n, Centro | 73.970-000 |
| 93 | AGENFA | Mara Rosa | Rua Bahia, c/ Av. Presidente Vargas, Q. 12, Lt. 24, Centro | 76.490-000 |
| 94 | AGENFA | Marzagão | Av. Catulino Frazino Pereira, nº 253, Centro | 75.670-000 |
| 95 | AGENFA | Matrincha | Rua Gerciron P. Dias, nº 858, N. Esperança | 76.730-000 |
| 96 | AGENFA | Maurilândia | Rua Antônio Inácio da Silva, 205, Centro | 75.930-000 |
| 97 | AGENFA | Minaçu | Rua Tocantins, nº 06, Vila Furnas | 76.450-000 |
| 98 | AGENFA Especial | Mineiros | Rua 3 esq. c/ 8ª Avenida, nº 30, Bairro Mineirinho | 75.830-000 |
| 99 | AGENFA | Monte Alegre de Goiás | Praça da Matriz Santo Antônio, nº 2, Centro | 73.830-000 |
| 100 | AGENFA | Montes Claros de Goiás | Av. Brasília, Q. 14, Lt. 239, 107, St. Central | 76.255-000 |
| 101 | AGENFA | Montividiu | Rua Jerônimo Antônio Cruvinel Qd. 22, Lt. 10, Centro (referência garagem da Prefeitura) | 75.915-000 |
| 102 | AGENFA | Montividiu do Norte | Rua Francisco Rocha, Q. 10, Lt. 3, nº 620, S Centro | 76.465-000 |
| 103 | Delegacia Regional de Fiscalização | Morrinhos | Rua 18, s/n, Setor Aeroporto | 75.650-000 |
| 104 | AGENFA | Mossamedes | Av. Joao Ferreira da Cunha, nº 667, St. Central | 76.150-000 |
| 105 | AGENFA | Mundo Novo | Av. Marcondes Vaz, Q. 16, Lt. 09, Centro | 76.530-000 |
| 106 | AGENFA | Nazário | Av. Inhumas, 46, St. Central | 76.180-000 |
| 107 | AGENFA | Niquelândia | Av. Brasil, nº 190, Centro | 76.420-000 |
| 108 | AGENFA | Nova Aurora | Rua Bahia, nº 60, S Central | 75.750-000 |
| 109 | AGENFA | Nova Crixás | Rua Salvador Garcia, Q. 02, Lt. 05, Bairro Água Branca | 76.200-000 |
| 110 | AGENFA | Nova Roma | Rua Joaquim Ner Sobrinho, Q. 34, nº 09 | 73.820-000 |

| | | | | |
|-----|------------------------------------|--------------------------|--|-------------|
| 111 | AGENFA | Nova Veneza | Av. Vereador José Francisco da Silva, nº 72, Setor Central | 75.470-000 |
| 112 | AGENFA | Novo Planalto | Av. Osvaldo Ferreira Sena esquina com rua Salvador, Q. 42, Lt. 06, Centro | 76.580-000 |
| 113 | AGENFA | Horizona | Rua Cel. José da Costa, nº 10, Centro | 75.280-000 |
| 114 | AGENFA | Palmeiras de Goiás | Rua Antônio Rezende, Q. 09, Lt. 1B, 326, St. São José | 76.190-000 |
| 115 | AGENFA | Palminópolis | Rua Dep. Antônio Queiroz Barreto, s/n, St. Central | 75.990-000 |
| 116 | AGENFA | Paranaiguara | Av. Oscar Bernardes, s/n, Centro | 75.880-000 |
| 117 | AGENFA | Parauna | Av. Rogério Gomes da Silva, nº 20, Centro | 75.980-000 |
| 118 | AGENFA | Perolândia | Av. Joaquim Mariano Maciel, Q. 16, Lt.1, Centro | 75.823-000 |
| 119 | AGENFA | Petrolina de Goiás | Praça Teófilo Vieira Mota, nº 101, Centro | 75.480-000 |
| 120 | AGENFA | Piracanjuba | Rua Tiradentes, nº 13A, Centro | 75.640-000 |
| 121 | AGENFA | Piranhas | Rua Previsto de Mourais dos Santos, nº 523, s/n, St. Central | 76.230-000 |
| 122 | AGENFA | Pirenópolis | Rua Anduzeiro, Ed. China, sala 03, Zizito Pompeu, Q. 8, Lt. 9/10 | 72.980-000 |
| 123 | AGENFA Especial | Pires do Rio | Rua Rui Barbosa, nº 45, Centro | 75.200-000 |
| 124 | AGENFA | Pontalina | Av. Comercial, nº 461, Centro | 75.620-000 |
| 125 | Delegacia Regional de Fiscalização | Porangatu | Rua 01, Chác. 56, Setor Leste | 76.550-000 |
| 126 | AGENFA | Portelândia | Av. Presidente Tancredo Neves, Setor Sul | 75.835-000 |
| 127 | AGENFA | Posse | Rua Alvorada, nº 237, Q. 28, Lt. 10B, 2º andar, sala 204, Centro Empresarial Maragato | 73.900-000 |
| 128 | AGENFA Especial | Quirinópolis | Av. Brasil, nº 200, Centro | 75.860-000 |
| 129 | AGENFA Especial | Rialma - Ceres | Rua 18, Q. 14, Lt. 1, Setor Amélia B Rego | 76.310-000 |
| 130 | AGENFA | Rianópolis | Rua Francisco Valois, nº 736, Centro | 76.315-000 |
| 131 | AGENFA | Rio Quente | Av. Fauna, Praça do Ipê, Balcão Central, Conjunto Habitacional Fauna I | 75.667-000 |
| 132 | Delegacia Regional de Fiscalização | Rio Verde | Rua Major Oscar Campos, nº 225, Centro | 75.901-285 |
| 133 | AGENFA | Sanclerlândia | Av. Cezoste Pinto, Q. 08, Lt. 3, nº 700, St. São José | 76.160-000 |
| 134 | AGENFA | Santa Cruz de Goiás | Travessa Maria Jose Maciel, Centro | 75.220-000 |
| 135 | AGENFA | Santa Fé de Goiás | Rua Boa Sorte, nº201, Q. 11, Lt. 11, St. Central | 76.265-000 |
| 136 | AGENFA | Santa Helena | Rua Pedro Romualdo Cabral, nº 808, Setor Central | 75.920-000 |
| 137 | AGENFA | Santa Rita do Araguaia | Rua Abílio A Ferreira, Q. 24, nº 790, Centro | 75.840-000 |
| 138 | AGENFA | Santa Terezinha de Goiás | Av. Dona Julia, nº 273, Centro Prefeitura | 76.500-000 |
| 139 | AGENFA | Santo Antônio da Barra | Rua José Joaquim da Silva, s/n, Centro | 75.935-000 |
| 140 | AGENFA | Santo Antônio de Goiás | Rua Bacuri, Q. 02, Lt. 26, Setor Vila Florença | 75.375-000 |
| 141 | AGENFA | São João da Paraúna | Av. Paraúna, Qd. 2, Lt. 01, St. Central | 75.985-000 |
| 142 | AGENFA | São João D'Aliança | Rua Goiás, nº 629, Centro | 73.760-000 |
| 143 | AGENFA | São Luís de Montes Belos | Rua Juruema, nº 349, Sala 05, St. Trevo | 76.100-000 |
| 144 | AGENFA Especial | São Miguel do Araguaia | Rua 7, nº 764, Q. 25, Lt. 5, Centro | 76.590-000 |
| 145 | AGENFA Especial | São Simão | Av. Goiás esq. c/ Rua 26, Centro | 75.890-000 |
| 146 | PAF Alcoolbras | Senador Canedo | Rua JC 19, s/n, Q. 28, Lt. 14/15, Jardim Canedo 2 | 75.250-000 |
| 147 | PAF Araguaia | Senador Canedo | Avenida Tropical, nº 900, Módulo 08, Bloco 01, SL 01 | 75.251-722 |
| 148 | PAF CENTRO OESTE - PAF ZP | Senador Canedo | Av. Tropical, s/n, Distrito Industrial Brasil Central (Condomínio Centro Oeste) | 75.250-000 |
| 149 | PAF Petrosul | Senador Canedo | Terminal Senador Canedo, Av. Tropical, s/n, modulo 5 e 6 A. Distrito Industrial Brasil Central | 75.250-000 |
| 150 | AGENFA | Serranópolis | Pç. 7 de Setembro, s/n, Setor Central | 75.820-000 |
| 151 | AGENFA | Silvânia | Rua Couto Magalhães, nº 53, Centro | 75.180-000 |
| 152 | AGENFA | Taquaral de Goiás | Praça Galdino de Oliveira, Centro | 76.640-000 |
| 153 | AGENFA Especial | Trindade | Av. Raimundo de Aquino nº 227, Q. 17, Lt. 02, Vila João Braz | 75.388-412 |
| 154 | AGENFA | Trombas | Av. Presidente Vargas, nº 121, Centro | 76.460-000 |
| 155 | AGENFA | Turvânia | Rua Paulo Rodrigues Dias, nº 6, St. Central | 76.110-000 |
| 156 | AGENFA | Turvelândia | Av. Jose Mario da Costa Resende, nº 397, Centro | 75.970-000 |
| 157 | AGENFA Especial | Uruaçu | Av. Araguaia, nº 04, Centro | 76.400- 000 |
| 158 | AGENFA | Uruana | Praça João Rocha, s/n, Centro | 76.335-000 |
| 159 | AGENFA | Urutai | Rua Vereador Manuel Vaz Eduardo, s/n, Setor Central | 75.790-000 |
| 160 | AGENFA | Varjão | Rua José Vieira da Silva, nº 33, Centro | 75.355-000 |
| 161 | AGENFA | Vianópolis | Rua Euzébio de Oliveira, nº 252, Centro | 75.265-000 |
| 162 | AGENFA | Vicentinópolis | Av. Onório Ferreira, nº 319, Centro | 75.555-000 |



Documento assinado eletronicamente por **JAIRO MARTINS DE CARVALHO, Usuário Externo**, em 21/09/2022, às 09:47, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



Documento assinado eletronicamente por **CRISTIANE ALKMIN JUNQUEIRA SCHMIDT, Secretário (a) de Estado**, em 21/09/2022, às 14:31, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1 informando o código verificador **000033813875** e o código CRC **ABA2AD6E**.



GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS
AVENIDA VEREADOR JOSÉ MONTEIRO, COMPLEXO FAZENDÁRIO, BLOCO B - SETOR NOVA VILA - GOIÂNIA - GO - CEP 74653-900
- (62)3269-2068.



Referência: Processo nº 202100004139774



SEI 000033813875

Secretaria de
Estado da
Economia



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ECONOMIA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

ANEXO Nº IV-A - CLÁUSULA ARBITRAL - CONTRATO 048/2022 - ECONOMIA/GELC-11947

- 1) Qualquer disputa ou controvérsia relativa à interpretação ou execução deste ajuste, ou de qualquer forma oriunda ou associada a ele, no tocante a direitos patrimoniais disponíveis, e que não seja dirimida amigavelmente entre as partes (precedida da realização de tentativa de conciliação ou mediação), deverá ser resolvida de forma definitiva por arbitragem, nos termos das normas de regência da CÂMARA DE CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL (CCMA).
- 2) A CÂMARA DE CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL (CCMA) será composta por Procuradores do Estado, Procuradores da Assembleia Legislativa e por advogados regularmente inscritos na OAB/GO, podendo funcionar em Comissões compostas sempre em número ímpar maior ou igual a 3 (três) integrantes (árbitros), cujo sorteio se dará na forma do art. 14 da Lei Complementar Estadual nº 144, de 24 de julho de 2018, sem prejuízo da aplicação das normas de seu Regimento Interno, onde cabível.
- 3) A sede da arbitragem e da prolação da sentença será preferencialmente a cidade de Goiânia.
- 4) O idioma da Arbitragem será a Língua Portuguesa.
- 5) A arbitragem será exclusivamente de direito, aplicando-se as normas integrantes do ordenamento jurídico ao mérito do litígio.
- 6) Aplicar-se-á ao processo arbitral o rito previsto nas normas de regência (inclusive o seu Regimento Interno) da CÂMARA DE CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL (CCMA), na Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996, na Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015, na Lei Complementar Estadual nº 144, de 24 de julho de 2018 e na Lei Estadual nº 13.800, de 18 de janeiro de 2001, constituindo a sentença título executivo vinculante entre as partes.
- 7) A sentença arbitral será de acesso público, a ser disponibilizado no sítio eletrônico oficial da Procuradoria-Geral do Estado, ressalvadas as hipóteses de sigilo previstas em lei.
- 8) As partes elegem o Foro da Comarca de Goiânia para quaisquer medidas judiciais necessárias, incluindo a execução da sentença arbitral. A eventual propositura de medidas judiciais pelas partes deverá ser imediatamente comunicada à CÂMARA DE CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL (CCMA), e não implica e nem deverá ser interpretada como renúncia à arbitragem, nem afetará a existência, validade e eficácia da presente cláusula arbitral.

GABINETE DA SECRETÁRIA DE ESTADO DA ECONOMIA,

Pela **CONTRATANTE:**

CRISTIANE ALKMIN JUNQUEIRA SCHMIDT
Secretária de Estado da Economia

Pela **CONTRATADA**:

JAIRO MARTINS DE CARVALHO
Memora Processos Inovadores S.A.



Documento assinado eletronicamente por **JAIRO MARTINS DE CARVALHO, Usuário Externo**, em 21/09/2022, às 09:46, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



Documento assinado eletronicamente por **CRISTIANE ALKMIN JUNQUEIRA SCHMIDT, Secretário (a) de Estado**, em 21/09/2022, às 14:32, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1 informando o código verificador **000033836873** e o código CRC **6BA6E2AF**.

GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS
AVENIDA AVENIDA VEREADOR JOSE MONTEIRO , COMPLEXO FAZENDÁRIO , BLOCO B -
Bairro SETOR NOVA VILA - GOIANIA - GO - CEP 74653-900 - (62)3269-2068.



Referência: Processo nº 202100004139774



SEI 000033836873

Secretaria de
Estado da
Economia



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ECONOMIA

APOSTILA

PROCESSO Nº 202100004139774 – PRIMEIRO APOSTILAMENTO AO CONTRATO Nº 048/2022, FIRMADO ENTRE O ESTADO DE GOIÁS, POR INTERMÉDIO DA SECRETARIA DE ESTADO DA ECONOMIA, E A EMPRESA MEMORA PROCESSOS INOVADORES S.A, DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E ATENDIMENTO AO USUÁRIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC).

Pelo exposto e justificado nos autos, nos termos do documento de solicitação da contratada, fica alterada a fórmula para o cálculo do Nível de Serviço nº 6 (INS6) da tabela 12 do item 7 do § 7º da Cláusula 6ª do Contrato 048/2022, cuja redação correta passa a ser:

CLÁUSULA SEXTA – DOS CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

(...)

Parágrafo 7º - Nível Mínimo de Serviço (NMS)

(...)

7. Segue abaixo a tabela de Indicadores de Nível Mínimo de Serviço a ser seguida pela CONTRATADA:

| Sigla | Indicador | Fórmula de Cálculo | Unidade de Medida | Meta Exigida |
|-------|--|---|-------------------|---|
| [...] | [...] | [...] | [...] | [...] |
| INS6 | Índice de atraso na Entrega de Projetos (apuração após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo da OS pelo Fiscal Técnico) | <p>O Índice de Atraso na Entrega de Projetos (IAEP) demonstra o cumprimento dos prazos acordados para as Ordens de Serviço (OS) relativas a demandas específicas e de projetos.</p> <p>O objetivo é garantir que a CONTRATADA execute as demandas e entregue os produtos dos projetos nos prazos acordados.</p> <p>Para fins de cálculo do NMS, a conclusão da OS será o momento da entrega para fiscalização, que corresponde à emissão do Termo de Recebimento Provisório (TRP). Nesse momento, a contagem do prazo de execução será interrompida. Caso a fiscalização resulte em recusa e couber correção aos serviços executados, o prazo de conclusão da Ordem de Serviço voltará a contar a partir da interrupção.</p> <p>O valor do índice é a média do IAEP de todos os projetos concluídos na OS.</p> $DUE = DF - DI$ <p>Onde:</p> <p>DUE: Dias úteis executados;</p> <p>DF: Dia final da execução;</p> <p>DI: Dia inicial da execução.</p> $IAEP = (PRAZO / DUE) * 100$ <p>Onde:</p> <p>PRAZO: Prazo acordado em dias úteis para execução do projeto;</p> <p>IAEP: percentual de atraso na entrega do projeto.</p> <p>Se $DUE \leq PRAZO$, $IAEP = 100\%$</p> | % percentual | Maior ou igual a 90% (noventa por cento) |

| |
|--|
| Caso o valor de DUE (dias úteis executados) seja menor ou igual ao valor de PRAZO (prazo acordado em dias úteis para execução do projeto), o valor de IAEP será sempre 100%. |
|--|

Tabela 12: Indicadores de Nível Mínimo de Serviço

O presente apostilamento não irá promover nenhuma alteração quantitativa, acréscimo ou supressão do Contrato. Tampouco a especificação das atividades altera qualitativamente os serviços pretendidos, modificando o projeto inicial, bem como não implica em emissão de novos documentos orçamentários ou financeiros.

O embasamento legal para este apostilamento está no § 8º do Artigo 65 da Lei Federal 8.666/93, que dispõe:

“ Art. 65. Os contratos regidos por esta Lei poderão ser alterados, com as devidas justificativas, nos seguintes casos:

.....

§ 8º - A variação do valor contratual para fazer face ao reajuste de preços previsto no próprio contrato, as atualizações, compensações ou penalizações financeiras decorrentes das condições de pagamento nele previstas, bem como o empenho de dotações orçamentárias suplementares até o limite de seu valor corrigido, não caracterizam alteração do mesmo, podendo ser registrados por simples apostila, dispensando a celebração de aditamento”.

Permanecem inalteradas todas as demais condições contratuais pactuadas.

Face o exposto, somos pelo encaminhamento do presente Apostilamento à Gerência de Serviços e à Gerência de Suporte Técnico, ambas da Superintendência de Tecnologia da Informação, para os devidos fins.

GABINETE DA SECRETARIA DE ESTADO DA ECONOMIA,

DANILLO CAETANO SOARES

Chefe de Gabinete, Portaria Nº 218/2023, DOE Nº 24.071 de 30/06/2023



Documento assinado eletronicamente por **DANILLO CAETANO SOARES CARDOSO, Chefe de Gabinete**, em 11/07/2023, às 14:31, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1 informando o código verificador **49560078** e o código CRC **D50FD415**.

GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS
AVENIDA AVENIDA VEREADOR JOSE MONTEIRO , COMPLEXO FAZENDÁRIO , BLOCO B - Bairro SETOR NOVA
VILA - GOIANIA - GO - CEP 74653-900 - (62)3269-2068.



Referência: Processo nº 202100004139774



SEI 49560078



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ECONOMIA

PROCESSO Nº 202300004056318 – PRIMEIRO TERMO ADITIVO AO CONTRATO Nº 048/2022 - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E ATENDIMENTO AO USUÁRIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC), QUE ENTRE SI CELEBRAM O ESTADO DE GOIÁS, POR INTERMÉDIO DA SECRETARIA DE ESTADO DA ECONOMIA, E A EMPRESA MEMORA PROCESSOS INOVADORES S.A, NA FORMA ABAIXO:

O ESTADO DE GOIÁS, pessoa jurídica de direito público interno, por intermédio da SECRETARIA DE ESTADO DA ECONOMIA, inscrita no CNPJ sob o nº 01.409.655/0001-80, com sede à Av. Vereador José Monteiro, nº 2.233, Complexo Fazendário Meia Ponte, Setor Nova Vila, nesta capital, doravante denominada CONTRATANTE, ora representada por seu Chefe de Gabinete, nos termos do art. 84-A da Lei estadual nº 17.928/2012 incluído pela Lei complementar nº 164, de 7 de julho de 2021, conforme regulamento do Decreto estadual nº 9.898/2021 e da Portaria de Delegação Nº 279/2023, DOE Nº 24.092 de 01/08/2023, Sr. DANILLO CAETANO SOARES CARDOSO, portador da CI nº 4516429 DGPC/GO e do CPF nº 011.174.661-24, residente e domiciliado em Goiânia – GO, e do outro lado a empresa MEMORA PROCESSOS INOVADORES S.A, inscrita no CNPJ sob o nº 36.765.378/0001-23, com sede em SIG Quadra 04, nº 625, Parte A, Asa Sul, Brasília – DF, doravante denominada CONTRATADA, neste ato representada por seu Diretor Presidente, Sr. JOSÉ MARCOS DE PAIVA, brasileiro, empresário, portador do RG nº 2.974.456 SSP/DF e do CPF nº 109.259.438-86, residente e domiciliado em Brasília – DF, resolvem firmar o presente PRIMEIRO TERMO ADITIVO AO CONTRATO Nº 048/2022, de prestação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento ao usuário de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), objeto do Processo nº 202300004056318, de 21/06/2023, estando as partes sujeitas aos preceitos da Lei Federal 8.666/1993, Lei Estadual nº 17.928/2012, e suas alterações, e demais normas regulamentares aplicáveis à espécie, e às cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

O presente termo aditivo tem por objeto a prorrogação do prazo de vigência do Contrato nº 048/2022, de prestação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento ao usuário de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), e ainda, a suspensão da cláusula arbitral.

CLÁUSULA SEGUNDA – DA PRORROGAÇÃO DO PRAZO DE VIGÊNCIA

O prazo de vigência do Contrato nº 048/2022 será prorrogado por 12 (doze) meses pelo Primeiro Termo Aditivo, a partir do dia 22/09/2023 até 21/09/2024, e após, caso haja interesse das partes, o mesmo poderá ser renovado, por comum acordo, por meio de novo aditivo.

CLÁUSULA TERCEIRA - DOS VALORES E DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

Para este aditivo, ficam mantidas as quantidades definidas no contrato inicial.

Parágrafo 1º – O valor total do presente aditivo é de R\$ 6.285.499,92 (seis milhões, duzentos e oitenta e cinco mil quatrocentos e noventa e nove reais e noventa e dois centavos):

| Lote | Item | Descrição do Serviço | Unidade de Medida | Quantidade | Valor Unitário (R\$) | Valor Total (R\$) |
|----------------------------------|------|---|-------------------|------------|----------------------|---------------------|
| 1 | 1 | Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento ao Usuário de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) | Valor Mensal | 12 | 520.341,66 | 6.244.099,92 |
| | 2 | Reembolso de Diárias | Unidade | 180 | 230,00 | 41.400,00 |
| Valor Total para 12 (doze) meses | | | | | | 6.285.499,92 |

Parágrafo 2º – Conforme solicitação da Contratada, os preços relativos aos serviços para esta prorrogação serão reajustados. O valor unitário do reembolso de diárias também será reajustado. O reajuste será aplicado a partir de 22/09/2023, utilizando-se a variação do IPCA (IBGE) acumulado no período de setembro de 2022 a agosto de 2023, assim que conhecido o percentual correspondente para o período e se dará por apostilamento contratual, nos termos do § 8º do Artigo 65 da Lei Federal 8.666/93.

Parágrafo 3º – As despesas decorrentes do presente aditivo correrão à conta da verba nº 2022.1701.4200.4243.03, fontes 15000100 e 25000100, do vigente Orçamento Estadual, conforme notas de empenho emitidas pela Seção competente da Secretaria de Estado da Economia. No exercício seguinte, em dotação orçamentária apropriada.

CLÁUSULA QUARTA - DA SUSPENSÃO DA CLÁUSULA COMPROMISSÓRIA E ANEXO Nº IV-A - CLÁUSULA ARBITRAL

Em consonância com a orientação referencial da Procuradoria-Geral do Estado por meio do Despacho Nº 493/2023/GAB, exarada no processo SEI nº 202300003006683, fica suspenso o cumprimento da Cláusula Décima Oitava - Da Cláusula Compromissória e o Anexo nº IV-A - Cláusula Arbitral, ambos do contrato original, até que sobrevenha orientação em contrário.

CLÁUSULA QUINTA - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

As demais Cláusulas e condições não expressamente alteradas permanecem em vigor, podendo ainda ser firmados novos aditivos, a qualquer tempo.

E, por estarem justas e acordadas, as partes firmam o presente Termo Aditivo, assinado eletronicamente, que passa a integrar o contrato original, para que produza os necessários efeitos legais.

GABINETE DA SECRETARIA DA ECONOMIA,

Pela **CONTRATANTE**:

DANILLO CAETANO SOARES CARDOSO
Chefe de Gabinete, Portaria Nº 279/2023, DOE Nº 24.092 de 01/08/2023

Pela **CONTRATADA**:

JOSÉ MARCOS DE PAIVA
Memora Processos Inovadores S.A



Documento assinado eletronicamente por **JOSÉ MARCOS DE PAIVA, Usuário Externo**, em 13/09/2023, às 13:19, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



Documento assinado eletronicamente por **DANILLO CAETANO SOARES CARDOSO, Chefe de Gabinete**, em 13/09/2023, às 18:13, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1 informando o código verificador **51476278** e o código CRC **20AD595A**.

GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS
AVENIDA AVENIDA VEREADOR JOSE MONTEIRO - Bairro SETOR NOVA VILA - CEP 74653-900 - GOIANIA - GO
- COMPLEXO FAZENDÁRIO , BLOCO B (32)3269-2068



Referência: Processo nº 202300004056318



SEI 51476278



APOSTILA

PROCESSO Nº 202300004056318 – SEGUNDO APOSTILAMENTO AO CONTRATO Nº 048/2022, FIRMADO ENTRE O ESTADO DE GOIÁS, POR INTERMÉDIO DA SECRETARIA DE ESTADO DA ECONOMIA, E A EMPRESA MEMORA PROCESSOS INOVADORES S.A, DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E ATENDIMENTO AO USUÁRIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC).

ATUALIZAÇÃO DOS PREÇOS CONTRATADOS, POR SOLICITAÇÃO DA CONTRATADA, CONFORME PREVISÃO DA CLÁUSULA 13ª DO CONTRATO INICIAL, REITERADO NO §2º DA CLÁUSULA 3ª DO 1º TERMO ADITIVO. RETIFICAÇÃO DE INFORMAÇÕES ORÇAMENTÁRIAS.

Fica retificada a sequencial da dotação orçamentária informada no Parágrafo 3º da Cláusula 3ª do 1º Termo Aditivo, cuja redação correta é:

"Parágrafo 3º – As despesas decorrentes do presente aditivo correrão à conta da verba nº 2023 17 01 04 122 4200 4.243 03, fontes 15000100 e 25000100, do vigente Orçamento Estadual, conforme notas de empenho emitidas pela Seção competente da Secretaria de Estado da Economia. No exercício seguinte, em dotação orçamentária apropriada".

Os empenhos e dos demais documentos orçamentários emitidos estão corretos.

Pelo exposto e justificado nos autos, determino que seja concedido o reajustamento dos preços definidos na Cláusula 3ª do 1º Termo Aditivo ao Contrato nº 048/2022, aplicando-se o IPCA (IBGE), acumulado no período de setembro de 2022 a agosto de 2023, cujo valor percentual correspondente informado pela Contratada e conferido pela área gestora desta contratação, foi de 4,608220%. O reajuste será aplicado a partir de 22/09/2023 até 21/09/2024, final da vigência do 1º termo aditivo.

Com o reajuste, o valor contratado para o item 1 passa de R\$ 520.341,66 para R\$ 544.320,15, representando um acréscimo total, para os 12 meses, de R\$ 287.741,88. O valor contratado para o item 2 passa de R\$ 230,00 para R\$ 240,60, representando um acréscimo total, para 180 Reembolsos de Diárias, de R\$ 1.908,00.

| Lote | Item | Descrição do Serviço | Unidade de Medida | Quantidade | Valor Unitário (R\$) | Valor Total (R\$) |
|---|------|---|-------------------|------------|----------------------|-------------------|
| 1 | 1 | Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento ao Usuário de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) | Valor Mensal | 12 | 544.320,15 | 6.531.841,80 |
| | 2 | Reembolso de Diárias | Unidade | 180 | 240,60 | 43.308,00 |
| Valor Total para 12 (doze) meses - 1º termo Aditivo (valores após o reajuste) | | | | | | 6.575.149,80 |
| Valor Total para 12 (doze) meses - 1º termo Aditivo (valores sem o reajuste) | | | | | | 6.285.499,92 |
| Valor total do Complemento - Apostilamento | | | | | | 289.649,88 |

Desta forma, o complemento necessário para a execução contratual, referente ao período de 22/09/2023 até 21/09/2024, é de **R\$ 289.649,88** (duzentos e oitenta e nove mil seiscentos e quarenta e nove reais e oitenta e oito centavos), valor deste apostilamento.

O valor total estimado do 1º termo aditivo ao Contrato nº 048/2022 passa de R\$ 6.285.499,92 (seis milhões, duzentos e oitenta e cinco mil quatrocentos e noventa e nove reais e noventa e dois centavos) para R\$ 6.575.149,80 (seis milhões, quinhentos e setenta e cinco mil cento e quarenta e nove reais e oitenta centavos).

O embasamento legal para este apostilamento está no § 8º do Artigo 65 da Lei Federal 8.666/93, que dispõe:

" Art. 65. Os contratos regidos por esta Lei poderão ser alterados, com as devidas justificativas, nos seguintes casos:

.....

§ 8º - A variação do valor contratual para fazer face ao reajuste de preços previsto no próprio contrato, as atualizações, compensações ou penalizações financeiras decorrentes das condições de pagamento nele previstas, bem como o empenho de dotações orçamentárias suplementares até o limite de seu valor corrigido, não caracterizam alteração do mesmo, podendo ser registrados por simples apostila, dispensando a celebração de aditamento".

As despesas decorrentes deste Apostilamento correrão neste exercício à conta da dotação 2024.17.01.04.122.4200.4243.03, fonte: 15000100, do vigente orçamento estadual, conforme Nota de Empenho nº 00255, no valor de R\$ 79.653,72 (setenta e nove mil seiscientos e cinquenta e três reais e setenta e dois centavos), emitida em 21/02/2024; e Nota de Empenho nº 00256, no valor de R\$ 209.996,16 (duzentos e nove mil novecentos e noventa e seis reais e dezesseis centavos), emitida em 21/02/2024, pela Seção competente da Secretaria de Estado da Economia.

O próximo reajuste poderá ser aplicado a partir de 22/09/2024, caso haja prorrogação contratual e solicitação da contratada.

Permanecem inalteradas as demais condições contratuais pactuadas.

Face o exposto, somos pelo encaminhamento do presente Apostilamento à Gerência de Serviços, à Gerência de Suporte Técnico e à Gerência de Execução Orçamentária e Financeira, para os devidos fins.

GABINETE DA SECRETARIA DE ESTADO DA ECONOMIA,

DANILLO CAETANO SOARES

Chefe de Gabinete, Portaria Nº 378/23, DOE Nº 24.150 de 27/10/2023.



Documento assinado eletronicamente por **DANILLO CAETANO SOARES CARDOSO, Chefe de Gabinete**, em 26/02/2024, às 13:33, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1 informando o código verificador **57070193** e o código CRC **B4451DCB**.

GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS
AVENIDA AVENIDA VEREADOR JOSE MONTEIRO, COMPLEXO FAZENDÁRIO, BLOCO B - Bairro SETOR NOVA
VILA - GOIANIA - GO - CEP 74653-900 - (62)3269-2068.



Referência: Processo nº 202300004056318



SEI 57070193