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, Srª**. 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 telefonias 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 continua 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 telefonias 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 Infraestructure 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 continua e/ou execução de processo continuo, 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 continuas, 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 continuo ou processual com os respetivos 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 CONTRANTANTE;

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 telefonias 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/softwares 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 3 º - 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	Central de Serviços	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 vantajosidade.

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 envidar 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 (sobreaviso ou plantão) para a execução de atividades em horário extraordinário devem ser previstos na composição da proposta da LICITANTE. Assim, a execução de demandas fora do horário padrão de atendimento presencial não implicará em nenhuma forma de acréscimo ou majoração dos valores dos serviços, razão pela qual será improcedente a reivindicação de ônus adicionais à CONTRATANTE.

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 inexequibilidade, 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 4 º - 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 Foundantion e ITIL Foundation Certified v3 ou superior.

Parágrafo 5 º - 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 6 º - 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 continua 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 tipicas 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 7 º - 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 8 º - 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, Hobbit, 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 continuo, 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 compativel 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 9 º - 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 10 º - 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 CONTRTATANTE, 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 CONTRTATANTE 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 11 º - 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 continua, 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/softwares 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 continua 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 continua 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 12 º - Requisitos de garantia e manutenção

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

Parágrafo 13 º - 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 14 º - 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 telefonias 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
Oficio	Informações diversas	CONTRATANTE / CONTRATADA	CONTRATANTE / CONTRATADA	Sempre que necessário

E-mail	Informações diversas	CONTRATANTE / CONTRATADA	CONTRATANTE / CONTRATADA	Sempre que necessário
Ordem de Serviço	Resoluções de problemas técnicos	CONTRATA NTE	CONTRATA DA	Sempre que necessário
Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM)	Resoluções de problemas técnicos	CONTRATANTE / CONTRATA DA	CONTRATA DA	Sempre que necessário
Atas de reunião	Informações diversas	CONTRATANTE / CONTRATA DA	CONTRATANTE / 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:

a) Avaliação dos indicadores de nível de serviço aferidos no período e ações corretivas, caso necessário;

b) Avaliação da efetividade de medidas corretivas definidas em reuniões anteriores;

c) Planejamento estimativo de volume de demandas para os próximos períodos;

d) Acompanhamento do andamento dos projetos em curso com análise de riscos;

e) 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.

1. 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.

2. 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.

3. 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	• 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	• 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	• 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	

	• 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	• 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	• 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	• O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido • o mais rápido possível; O sistema ou recurso é essencial.
Média	• O equipamento ou o serviço deve ser restabelecido assim que possível; • Definido para usuários comuns.
Baixa	• Por necessidade do cliente não há possibilidade de intervenção imediata; • O serviço pode ser agendado para uma data específica, *a posteriori*.

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 enormas 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:

$$Contraprestação_{Mensal} =$$

$$Valor\ mensal - Ajuste_{Nível\ de\ Serviço} +$$

$$(Número\ de\ diárias\ no\ mês\ anterior\ realizadas * Valor\ da\ diária)$$

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 obedeçam, 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 (apuração mensal)	O Índice de Satisfação dos Usuários (ISU) será calculado pela média das notas obtidas nas avaliações dos usuários, conforme fórmula abaixo: ISU = ΣNA / ΣCFM Onde: ISU: Índice de Satisfação dos Usuários; ΣNA: Total das Notas de Avaliação; ΣCFM : 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 (apuração 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 (apuração 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 (apuração 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 (apuração 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)

		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. IRC = [(TC - ERC) / TC] x 100 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.		
INS6	Índice de atraso na Entrega de Projetos (apuração após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo da OS pelo Fiscal Técnico)	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. O objetivo é garantir que a CONTRATADA execute as demandas e entregue os produtos dos projetos nos prazos acordados. 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. DEA = DF - DI Onde: DEA: Dias úteis de Efetivo Atraso; DF: Dia final da execução; DI: Dia inicial da execução. IAEP = (DEA / PRAZO) * 100 Onde: PRAZO: Prazo acordado em dias úteis para execução do projeto; IAEP: percentual de atraso na entrega do projeto.	% percentual	Maior ou igual a 90% (noventa por cento)

Tabela 12: Indicadores de Nível Mínimo de Serviço

Parágrafo 8º - Níveis Mínimos de Desempenho

1. 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.

2. 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).

3. Os serviços de sustentação dos sistemas informatizados e demais recursos do ambiente de TIC da CONTRATANTE estão divididos em duas categorias:

3.1. Serviços Críticos: Sustentação de sistemas, serviços e recursos disponibilizados para a sociedade ou para o público interno com impacto alto ou altíssimo.

3.2. Serviços Essenciais: Sustentação de sistemas, serviços e recursos disponibilizados ao público interno ou para a sociedade, com impacto médio ou baixo.

4. 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.).

5. 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.*

6. 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 "altissimo", 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 intersticio 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/metas de níveis de serviço e de desempenho por quaisquer subterfúgios.	Por ocorrência de Indicador Manipulado	100 (cem) pontos
TRS5	Manter profissionais sem formação ou sem a qualificação exigida para executar os serviços contratados.	Por dia, para Cada Profissional	5 (cinco) pontos
TRS6	Alocar profissional sem capacidade técnica necessária ao pleno atendimento do objeto contratado ou sem atender às qualificações exigidas no contrato, ainda que em casos de substituição temporária.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS7	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços da CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	50 (cinquenta) pontos
TRS8	Causar qualquer dano aos equipamentos da CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	50 (cinquenta) pontos
TRS9	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pela fiscalização, por serviço.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS10	Deixar de zelar pela organização, acomodação e correta identificação dos cabos nos racks de equipamentos e patch panels, ou não cuidar da correta montagem e conservação dos equipamentos das unidades de prestação de serviços.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS11	Utilizar indevidamente os recursos de TIC (acessos indevidos, utilização para fins particulares, etc.) ou utilizar equipamento particular, salvo em situação excepcional e devidamente autorizado pela CONTRATANTE.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS12	Incluir, excluir ou alterar regras dos dispositivos de segurança sem autorização do gestor de TIC, ou contrariando as políticas de segurança da CONTRATANTE.	Por ocorrência	30 (trinta) pontos
TRS13	Deixar de comunicar a CONTRATANTE da substituição de profissionais responsáveis pela execução das atividades de suporte à infraestrutura.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS14	Deixar de cumprir ou de implantar as Políticas de Segurança e de Continuidade de Negócios de TIC.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS15	Permitir que violações de segurança afetem ou causem indisponibilidade dos sistemas da CONTRATANTE, sem aplicar as contramedidas necessárias.	Por ocorrência	20 (vinte) pontos
TRS16	Deixar de planejar e instalar nos equipamentos e sistemas as atualizações e patches de segurança disponibilizados pelos fabricantes e distribuidores.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS17	Deixar de apresentar os relatórios consolidados para a fiscalização contratual, conforme exigências neste documento, dentro do prazo definido de 5 (cinco) dias úteis.	Por dia de atraso	5 (cinco) pontos
TRS18	Deixar de apresentar relatórios, levantamentos e inventários no prazo determinado em comum acordo.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS19	Deixar de documentar os ICs e de manter completa e atualizada a Base de Dados de Configuração, inclusive no que diz respeito aos diagramas e desenhos.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS20	Deixar de produzir ou de manter atualizadas as rotinas e scripts da Base de Dados de Conhecimentos.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS21	Deixar de notificar incidentes repetitivos, quer tenham sido conhecidos através do monitoramento ou por notificações de usuários, para a CONTRATANTE.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS22	Deixar de analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções.	Por ocorrência	5 (cinco) pontos
TRS23	Deixar de aplicar as políticas de controle de acesso e de gestão da identidade de usuários de TIC.	Por ocorrência	5 (cinco) pontos
TRS24	Deixar de operar e monitorar proativamente o ambiente de TIC, e de atuar tempestivamente no caso de incidentes graves.	Por ocorrência	20 (vinte) pontos
TRS25	Deixar de realizar os testes e análises de vulnerabilidades e potenciais falhas de segurança, conforme política de segurança da informação.	Por ocorrência	5 (cinco) pontos
TRS26	Deixar de realizar a avaliação de impacto, criação de cronograma, monitoramento e controle do processo de mudança, ou realizá-los de forma deficiente ou incompleta, quando se tratar de Requisições Planejadas.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS27	Deixar de comunicar a realização de Requisições Planejadas que poderão gerar indisponibilidade em sistemas ou serviços.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS28	Deixar de executar as Requisições Planejadas no Tempo Máximo para Solução definido pela CONTRATANTE na Demanda de Serviço ou outra metodologia definida pela CONTRATANTE.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS29	Deixar de implementar o Configuration Management Data Base (CMDB) de todos os Itens de Configuração (ICs) descritos no documento, integrada à ferramenta ITSM no prazo máximo de 60 (sessenta) dias após o início da prestação do serviço. A glosa será aplicada progressivamente para cada mês adicional de atraso. Exemplo: No primeiro mês de atraso, 20 (vinte) pontos. No	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 CMDB dos ICs modificados ou incluídos, bem como atualizar a relação entre os ICs, caso a Requisição Planejada venha a afetá-los.	Por ocorrência	5 (cinco) pontos
TRS31	Deixar de participar de reunião solicitada e previamente agendada com a equipe de gestão de TIC da CONTRATANTE.	Por ocorrência	5 (cinco) pontos
TRS32	Deixar de retirar profissional que se conduza de modo inconveniente, que não respeite as normas da CONTRATANTE ou que não atenda às necessidades, em no máximo 24 (vinte e quatro) horas após a notificação formal.	Por ocorrência	10 (dez) pontos por dia incompleto que exceder as 24 (vinte e quatro) horas
TRS33	Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações da CONTRATANTE utilizados pela CONTRATADA.	Por ocorrência	5 (cinco) pontos
TRS34	Deixar de implantar em um prazo de quatro meses após o início da prestação dos serviços link de dados ou VPN site-to-site exclusivo entre CONTRATADA e CONTRATANTE, atendendo aos requisitos presentes.	Por mês incompleto de atraso	30 (trinta) pontos
TRS35	Deixar de adaptar durante o PAO a Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM), e a Ferramenta de Suporte Remoto com todas as características e requisitos necessários.	Por mês incompleto de atraso	100 (cem) pontos
TRS36	Deixar de apresentar no prazo definido neste documento as comprovações das capacidades técnicas dos colaboradores da CONTRATADA.	Por mês incompleto de atraso	10 (dez) pontos
TRS37	Deixar de documentar todas as ocorrências (incidentes, requisições, mudanças, problemas, indisponibilidades) na Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM).	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS38	Deixar de apresentar à CONTRANTE o impacto e o cronograma da solução do Problema no Tempo Máximo para Solução do Incidente do respectivo Incidente que deu origem ao Problema.	Por ocorrência	5 (cinco) pontos
TRS39	Deixar de executar a solução de um Problema conforme cronograma definido pela CONTRATANTE.	Por ocorrência	5 (cinco) pontos
TRS40	Interromper unilateralmente a prestação de serviços sem que haja evento de força maior que o justifique.	Por dia de interrupção	100 (cem) pontos
TRS41	Perder dados ou informações corporativas por erros na operação devidamente comprovados.	Por ocorrência	200 (duzentos) pontos
TRS42	Deixar de zelar pela segurança orgânica das instalações da CONTRATANTE, fornecendo crachá ou credenciais de acesso a pessoas não autorizadas, ou ainda não verificando o correto fechamento das portas das áreas restritas.	Por ocorrência	200 (duzentos) pontos
TRS43	Deixar de cumprir qualquer outra obrigação estabelecida no edital e não prevista nesta tabela, de forma reincidente, 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:

$$Ajuste_{Nível\ de\ Serviço} = \left[\frac{\left(\sum_{\substack{Pontos\ do\ Indicador\\ de\ Nível\ de\ Serviço}}\right) + \left(\sum_{\substack{Pontos\ do\ Indicador\\ de\ Nível\ de\ Desempenho}}\right) + \left(\sum_{\substack{Pontos\ do\ Termo\\ de\ Serviço}}\right)}{10}\right]$$

Onde:

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, doTermo 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	• Período de faturamento mensal; • Indicadores de nível de serviço e de desempenho (usar a descrição dos INS, IND e TRS neste documento).
Relatório mensal de disponibilidade e de utilização dos sistemas e recursos de TIC	• Estatísticas individualizadas de disponibilidade e de utilização de serviços e recursos críticos, sensíveis e essenciais, de acordo com a determinação da CONTRATANTE; • 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	• 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	• Relação de ocorrências e não-conformidades detectadas para cada área especializada no período; • Sugestões de cada área especializada para melhorias nos processos de execução das atividades.
Relatório mensal de execução de Requisições Planejadas	• Relação de todas as Requisições Planejadas concluídas no mês, informando as alterações realizadas no CMBD e nos itens de configuração; • Planejamento para o próximo período mensal de execução de Requisições Planejadas.
Relatório mensal do número total de cada categoria do parque de ativos de TIC	• Relação do quantitativo de todas as categorias do parque de ativos de TIC por fabricante e modelo/versão.
Relatório mensal de Sistemas e Recursos de TIC	• Relação do quantitativo de todos os Sistemas e Recursos de TIC com Servidor de Aplicação, SGBD e Categoria.

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 recebimentpagamento 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 x Vp x (I / 365)

Onde:

EM = Encargos moratórios a serem pagos pelo atraso de pagamento;

N = Números de dias em atraso, contados da data limite fixada para pagamento e a data do efetivo pagamento;

Vp = Valor da parcela em atraso;

I = IPCA anual acumulado (Índice de Preços ao Consumidor Ampliado do IBGE)/100.

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 equalificação 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 meticulosa 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 no 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 beneficio 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 contratação 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, Caturaí, Goianápolis, Goiânia, Goianira, Guapó, Hidrolândia, Inhumas, Nerópolis, Nova Veneza, Santo Antônio de Goiás, Senador Canedo, Terezópolis de Goiás, Trindade, Abadiânia, Água Fria de Goiás, Águas Lindas de Goiás, Alexânia, Brasília, Cabeceiras, Cidade Ocidental, Cocalzinho de Goiás, Corumbá de Goiás, Cristalina, Formosa, Luziânia, Mimoso de Goiás, Novo Gama, Padre Bernardo, Pirenópolis, Planaltina, Santo Antônio do Descoberto, Valparaíso de Goiás, Vila Boa, Vila Propício, além de outros municípios que vierem a ser constituídos em virtude do desmembramento dos municípios mencionados, ou alterações dos Anexos III e IV do Decreto estadual nº 9.733/2020.

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 titulo 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 irreajustável 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 21de 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 mantiver 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 Spamers	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	Equipe Sistemas Operacionais
	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 politicas 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 patchs	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
	Apresentação / Treinamento	Equipe Sistemas Operacionais
Virtualização	Criar Template de VM	Equipe Sistemas Operacionais
	Criar/Excluir Máquina Virtual	Equipe Sistemas Operacionais
	Adicionar/Remover/Alterar recursos de Hardware	Equipe Sistemas Operacionais
	Criar/Excluir Snapshot	Equipe Sistemas Operacionais
Power BI	Publicar/Excluir/Alterar relatório	Equipe Sistemas Operacionais
	Conceder/alterar/Revogar permissão de acesso	Equipe Sistemas Operacionais
	Resolução de problemas (Troubleshooting)	Equipe Sistemas Operacionais
	Analise 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
	Realizar manutenção de rede interna ou aparelhos telefônicos (ruídos ou indução)	Equipe Atendimento Usuário Nível II
Sistema de comunicação telefônica - PABX Analógico/Digital/VoIP	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	Equipe Atendimento Usuário Nível II
	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	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; 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; 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 ou venha a ser utilizada na execução contratual; 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; 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; Absorver os conhecimentos necessários para o entendimento de toda a arquitetura, funcionamentos e fluxos de integração entre os componentes dos serviços, sistemas e aplicações; 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; 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; 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; Configurar e gerenciar solução de arquitetura de Gerenciamento de Conteúdo; Aplicar path e atualizações em softwares e aplicações do ambiente de Middleware; Instalar, criar, manter e suportar toda infraestrutura do ambiente de Middleware em cluster; Repassar conhecimentos técnicos de ferramentas utilizadas, novas tecnologias, padrões e metodologias empregadas; Realizar os demais serviços previstos no Anexo I, relacionados a Equipe.	Supervisor Técnico Analista Infraestrutura Middleware Pleno Analista Infraestrutura Middleware Sênior
Sustentação e Suporte à Rede	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; 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; Criar e remover rotas e redes locais virtuais (VLANs) a partir da configuração dos ativos de rede. Gerenciar disponibilidade, capacidade e todos os aspectos relacionados aos enlaces de longa distância que operam nos protocolos Ethernet, ATM ou MPLS; 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. 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. Atuar local ou remotamente nos ativos de rede para realizar diagnósticos, configurações ou solucionar incidentes; Elaborar a documentação de infraestrutura, topologia e do uso da rede de dados da CONTRATANTE. Manter atualizada a Base de Dados de Configuração de todos os ativos de rede. Garantir a consistência e a segurança das informações; Manter a documentação dos desenhos das topologias de rede atualizada e completa; 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; Subsidiar os servidores da CONTRATANTE na elaboração de projetos de estruturas físicas e lógicas das redes; Aplicar de forma proativa os patches para atualização de software e correção de falhas e vulnerabilidades nos ativos de rede; Executar periodicamente testes de alta disponibilidade na infraestrutura da CONTRATANTE com o objetivo de validar o seu funcionamento; 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; 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; 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; Monitorar e identificar problemas relacionados à infraestrutura física com abertura de chamados de suporte, manutenção ou garantia; 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; Repassar conhecimentos técnicos de ferramentas utilizadas, novas tecnologias, padrões e metodologias empregadas;	Supervisor Técnico Analista Infraestrutura de Rede Pleno Analista Infraestrutura de Rede Sênior

	Realizar os demais serviços previstos no Anexo I, relacionados a Equipe.	
Sustentação e Suporte à Segurança da Informação	Adotar mecanismos de segurança nos ativos de TIC, compatíveis com as políticas institucionais de segurança da informação, solicitando o apoio da CONTRATANTE, quando necessário; Executar, com o apoio da CONTRATANTE quando necessário, os projetos de Arquiteturas de Segurança da Informação e Comunicação; 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; Elaborar e revisar normas relacionadas à Segurança da Informação e Comunicação, com o apoio da CONTRATANTE; Cumprir e dar suporte ao monitoramento do cumprimento da Política de Segurança da Informação (PSI) e demais normas estipuladas pela CONTRATANTE; 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; 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; Fornecer suporte técnico para a CONTRATANTE em assuntos relacionados à Segurança da Informação e Comunicação; Participar de reuniões com o objetivo de realizar uma avaliação de riscos em sistemas, soluções ou projetos da CONTRATANTE; Pesquisar vulnerabilidades e atualizações de segurança e apoiar o planejamento de mudanças para a sua implementação em conjunto com as outras equipes especializadas; Analisar e definir as regras de uso dos recursos computacionais, com o apoio da CONTRATANTE; Repassar conhecimentos técnicos de ferramentas utilizadas, novas tecnologias, padrões e metodologias empregadas; Realizar os demais serviços previstos no Anexo I, relacionados a Equipe.	Supervisor Técnico Administrador de Sistemas de Segurança da Informação Sênior
Sustentação e Suporte à Monitoração de Serviços de TIC	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; Operar, configurar e ajustar a plataforma de monitoramento e alarmes de incidentes utilizada na CONTRATANTE; Operar a plataforma de monitoramento e alarmes do tipo APM (Application Performance Management) que venha a ser utilizada na execução contratual; 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; 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; 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; Atuar na execução de processos pré-estabelecidos para resolução automática ou manual de incidentes; 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; 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. 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; Repassar conhecimentos técnicos de ferramentas utilizadas, novas tecnologias, padrões e metodologias empregadas; 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; Planejar, executar e acompanhar o processamento de Jobs e rotinas solicitadas pelos analistas responsável, em ambiente Mainframe; Monitorar os serviços de TIC e Infraestrutura referentes aos sistemas de arrecadação; Controlar e processar arquivos referentes aos sistemas de arrecadação, tanto na plataforma alta, quanto na plataforma Mainframe; Alterar os parâmetros do JCL, alocação de Jobs, preparação de arquivos e processamento de Jobs; Elaborar e executar rotinas de backup no ambiente Mainframe; Reportar erros nos processamentos aos analistas responsáveis; Executar testes no processamento em ambiente Mainframe, quando solicitados pelos analistas; Realizar os demais serviços previstos no Anexo I, relacionados a Equipe.	Supervisor Técnico Técnico de Operação e Execução Sênior Operador Monitorador - NOC
Sustentação e suporte aos ambientes de Sistemas Operacionais (Windows) e Virtualização	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; 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), Ofice OnLine Server, Windows Failover Cluster, KMS e NLB; Administração do Project Server On-premise e na nuvem; Administração do Power BI Reports Server e Power BI Service (Nuvem) com Local Data Gateway; Administração e conhecimento solido em Azure Active Directory; Possuir conhecimento e experiência avançada com POWERSHELL na construção e manutenção de scripts para automatização de tarefas; Governança, análise e correção de vulnerabilidades de infraestrutura e web; Possuir conhecimento sobre LGPD, Norma ISSO 27001/2 e boas práticas de frameworks como NIST e OWASP; 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	Supervisor Técnico Administrador de Sistemas Computacionais Pleno Administrador de Sistemas Computacionais Sênior

	usuários; Possuir conhecimento do funcionamento dos protocolos POP3, IMAP, SMTP e LDAP para autenticação de usuários, envio e recebimento de mensagens de e-mail; 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; Administrar e assegurar o cumprimento das políticas e dos procedimentos relativos segurança da informação imposta, proposta, em uso ou a ser definida pela CONTRATANTE; Administrar, gerenciar e monitorar a ferramenta de orquestração de recursos do ambiente virtualizado VMWare VCenter, ou outras definidas pela CONTRATANTE; 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; Suporte a Clientes Externos e Internos: garantir a total funcionalidade dos serviços prestados, mantendo assim total disponibilidade e confiabilidade nos serviços prestados; 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; Trabalhar junto com fornecedores para desenvolver, testar, avaliar soluções demandadas pela CONTRATANTE; Administrar e sustentar Servidores de rede com sistemas operacionais Windows; Administrar e sustentar aplicações e serviços de rede (DNS, DHCP, Web Service, Web Cache, dentre outros); Analisar a disponibilidade e tolerância a falhas em ambientes em Cluster; 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; Atuar nas manutenções preventivas e corretivas do ambiente computacional (Changes); Auxiliar e apoiar tecnicamente os Analistas de Suporte Pleno e Júnior na execução de suas atividades; Avaliar o desempenho de sistemas computacionais; 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; Conhecimento avançado em: Virtualização; Ambientes em Cluster, Ambientes de Alta disponibilidade, Noções de arquiteturas de Hardware de computadores (SCSI, RAID, HBA); Criar e manter atualizados os procedimentos técnicos; Elaborar e manter uma documentação do ambiente computacional e relatórios; Estabelecer/recomendar políticas e procedimentos para a utilização do sistema e serviços; Gerenciar parque computacional de servidores (inventário e distribuição de aplicações, de configurações, de atualizações, dentre outros); Instalar e atualizar de softwares de aplicativos; Instalar, configurar, gerenciar, manter e atualizar o ambiente computacional; Interagir com outros solucionadores para resolução, tratativa e acompanhamento das solicitações pelo Cliente; 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; Manter-se atualizado, lendo procedimentos operacionais, participando de reuniões, treinamentos e outros; Monitorar a utilização dos recursos do sistema e propor soluções e melhorias; Monitorar e desempenho dos componentes de hardware e software; Padronizar e executar a análise dos sistemas de aplicação, e acompanhar o desempenho dos recursos técnicos instalados; Participar na análise, estudo, seleção e planejamento, instalação, implantação e manutenção de software básico; Prover liderança técnica e/ou supervisão para os demais administradores; Prover suporte especializado em sistemas operacionais Windows garantindo alta disponibilidade e performance das plataformas dos clientes; e quando necessário, orientar e treinar os usuários; Tratar as solicitações de serviço de forma rápida e eficiente, garantindo a satisfação dos clientes. Realizar os demais serviços previstos no anexo I, relacionados a equipe.	
Sustentação e suporte aos ambientes de Sistemas Operacionais (Unix/Linux) e Virtualização	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; Trabalhar junto com fornecedores para desenvolver, testar, avaliar soluções demandadas pela CONTRATANTE; Possuir conhecimento sobre LGPD, Norma ISSO 27001/2 e boas práticas de frameworks como NIST e OWASP; 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; Governança, análise e correção de vulnerabilidades de infraestrutura e web; Administrar e assegurar o cumprimento das políticas e dos procedimentos relativos segurança da informação imposta, proposta, em uso ou a ser definida pela CONTRATANTE; Administrar, gerenciar e monitorar a ferramenta de orquestração de recursos do ambiente virtualizado VMWare VCenter, ou outras definidas pela CONTRATANTE; 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; Prover suporte especializado em sistemas operacionais UNIX garantindo alta disponibilidade e performance das plataformas dos clientes; e quando necessário, orientar e treinar os usuários; Auxiliar e apoiar tecnicamente os Analistas de Suporte Pleno e Júnior na execução de suas atividades; 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; Criar e manter atualizados os procedimentos técnicos;	Supervisor Técnico Administrador de Sistemas Computacionais Pleno Administrador de Sistemas Computacionais Sênior

	Manter-se atualizado, lendo procedimentos operacionais, participando de reuniões, treinamentos e outros; 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; Tratar as solicitações de serviço de forma rápida e eficiente, garantindo a satisfação dos clientes; Instalar, configurar, gerenciar, manter e atualizar o ambiente computacional; Padronizar e executar a análise dos sistemas de aplicação, e acompanhar o desempenho dos recursos técnicos instalados; Participar na análise, estudo, seleção e planejamento, instalação, implantação e manutenção de software básico; Instalar e atualizar de softwares de aplicativos; Estabelecer/recomendar políticas e procedimentos para a utilização do sistema e serviços; Monitorar a utilização dos recursos do sistema e propor soluções e melhorias; Atuar nas manutenções preventivas e corretivas do ambiente computacional (Changes); Elaborar e manter uma documentação do ambiente computacional e relatórios; Monitorar e desempenho dos componentes de hardware e software; Prover liderança técnica e/ou supervisão para os demais administradores; Interagir com outros solucionadores para resolução, tratativa e acompanhamento das solicitações pelo Cliente; 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; Administrar e sustentar Servidores de rede com sistemas operacionais Unix / Linux (Redhat, CentOS, Oracle Linux, CentOS, Debian, Suse, FreeBSD, etc.); Administrar e sustentar aplicações e serviços de rede (DNS, DHCP, Web Service, Web Cache, dentre outros); Gerenciar identidade, autenticação e controle de acesso (LDAP, TACACS, RADIUS, RBAC, dentre outros); Gerenciar parque computacional de servidores (inventário e distribuição de aplicações, de configurações, de atualizações, dentre outros); Avaliar o desempenho de sistemas computacionais; Analisar a disponibilidade e tolerância a falhas em ambientes em Cluster; Suporte a Clientes Externos e Internos: garantir a total funcionalidade dos serviços prestados, mantendo assim total disponibilidade e confiabilidade nos serviços prestados; Conhecimento avançado em: Virtualização; Ambientes em Cluster, Ambientes de Alta disponibilidade, Noções de arquiteturas de Hardware de computadores (SCSI, RAID, HBA); 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; Configuração e utilização de discos em Storage; Realizar os demais serviços previstos no Anexo I, relacionados a Equipe.	
Sustentação e suporte Administração Banco de dados	Instalar, configurar e manter os servidores de banco de dados e produtos correlatos no ambiente da CONTRATANTE; Subsidiar a CONTRATANTE quanto à aquisição, ao funcionamento, à melhoria e à atualização dos sistemas gerenciadores de Bancos de Dados (SGBD) existentes no ambiente; Testar e aplicar de forma proativa as atualizações de software, seguindo os processos de gerenciamento de mudança; Executar consultas de validação de dados no SGBD. Prover migração de dados entre SGBD distintos, conforme necessidade da CONTRATANTE; Executar cargas de dados nos SGBD de produção, homologação e desenvolvimento, a partir de requisição da CONTRATANTE; 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; Criar os ambientes de banco de dados, de acordo com as normas internas de arquitetura e segurança da CONTRATANTE; Manter os SGBD em funcionamento de acordo com os Níveis Mínimos de Serviço, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade, desempenho; 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; Manutenção das políticas de replicação de dados, backup / restore e segurança de acesso aos dados, documentação dos procedimentos, seguindo os padrões estabelecidos pela CONTRATANTE; 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; 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; 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; 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; Identificar, diagnosticar e propor melhoria nas aplicações que estejam onerando a capacidade de memória, processamento e armazenamento dos SGBD; 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; Manter documentação completa da instalação e funcionamento dos SGBD, inclusive topologias dos nós de clusters e sistemas de balanceamento de carga; Repassar conhecimentos técnicos de ferramentas utilizadas, novas tecnologias, padrões e metodologias empregadas; Realizar os demais serviços previstos no Anexo I, relacionados a Equipe.	Supervisor Técnico Administrador de Banco de Dados Pleno Administrador de Banco de Dados Sênior

Sustentação e suporte Administração e Governança de Dados	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 melhoras 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.	Supervisor Técnico Administrador de Dados Pleno Administrador de Dados Sênior
Suporte aos projetos de TIC, gerência de configuração e mudança e gerenciamento de serviços	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.	Supervisor Técnico Técnico de Suporte Pleno Analista Infraestrutura de Rede Sênior Administrador de Sistemas Computacionais Sênior Gerente de Projetos Pleno
Atendimento usuário N2	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.	Supervisor Técnico Técnico de Suporte Júnior Técnico de Suporte Pleno Técnico de Suporte Sênior Coordenador de Equipes de TIC
	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;	Supervisor Técnico Técnico de Suporte Júnior Técnico de Suporte Pleno Técnico de Suporte Sênior Coordenador de Equipes de TIC

	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	Heath 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	Heath 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	Heath 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	Heath 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 Microsserviços	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	Heath 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 Enterpise	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)	MCAFEE	Appliance MCAFEE 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 Coorporativo	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	Integração e customização da nova ferramenta de ITSM
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 Aliquota / 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		Restruturação 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
Ecossistema 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 Entreprise 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 (analise 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	Gerenciamento de software baseado em container
Kubernetes	
OKD	
Jenkins	Automação de código aberto
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 GrafityZone	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	Orchestração 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 irretratável, 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 **Nº _____/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 º 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 Fernanades, 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. Bernado 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	Corumbaiba	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. Brasilia , nº 2009 B, Formozinha	73.813-010
54	AGENFA	Formoso	Pç. Vereadora Nilda Mota Lucindo, nº 1327, Centro (Prefeitura)	76.470-000
55	AGENFA	Goianápolis	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 Essenciale 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	Heitoraí	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, 2ºandar, 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	Itaguarí	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	Mambaí	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/ 8º 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 Jeronimo 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	Mossâmedes	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	Orizona	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, 2° 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	Rianápolis	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	Urutaí	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.

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 (incluso 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)	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. O objetivo é garantir que a CONTRATADA execute as demandas e entregue os produtos dos projetos nos prazos acordados. 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. O valor do índice é a média do IAEP de todos os projetos concluídos na OS. DUE = DF - DI Onde: DUE: Dias úteis executados; DF: Dia final da execução; DI: Dia inicial da execução. IAEP = (PRAZO / DUE) * 100 Onde: PRAZO: Prazo acordado em dias úteis para execução do projeto; IAEP: percentual de atraso na entrega do projeto. Se DUE ≤ PRAZO, IAEP = 100%	% 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**.

Secretaria de Estado da Economia

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**.

Secretaria de Estado da Economia

ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ECONOMIA

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 seiscentos 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**.

Secretaria de Estado da Economia

ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ECONOMIA

PROCESSO Nº 202400004021393 – SEGUNDO 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 Secretário, 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, **Sr. FRANCISCO SÉRVULO FREIRE NOGUEIRA**, brasileiro, portador do CPF nº ***.405.463-**, 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 CPF nº ***.259.438-**, residente e domiciliado em Brasília – DF, resolvem firmar o presente **SEGUNDO 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 202400004021393, de 14/03/2024, 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).

CLÁUSULA SEGUNDA – DA PRORROGAÇÃO DO PRAZO DE VIGÊNCIA

O prazo de vigência do Contrato nº 048/2022 será prorrogado por 12 (doze) meses pelo **Segundo Termo Aditivo**, a partir do dia 22/09/2024 até 21/09/2025, 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

O valor total do presente aditivo é de R$ 6.575.149,80 (seis milhões, quinhentos e setenta e cinco mil cento e quarenta e nove reais e oitenta centavos).

Parágrafo 1º – Os preços contratados para este aditivo 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	544.320,15	6.531.841,80
	2	Reembolso de Diárias	Unidade	180	240,60	43.308,00
Valor Total para 12 (doze) meses						**6.575.149,80**

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 22/09/2024, utilizando-se a variação do IPCA (IBGE) acumulado no período de setembro de 2023 a agosto de 2024, 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 2024.1701.4200.4243.03, 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 - 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.

Pela **CONTRATANTE**:

FRANCISCO SÉRVULO FREIRE NOGUEIRA
SECRETARIA DE ESTADO DA ECONOMIA

Pela **CONTRATADA**:

JOSÉ MARCOS DE PAIVA
Memora Processos Inovadores S.A

Documento assinado eletronicamente por **JOSÉ MARCOS DE PAIVA**, **Usuário Externo**, em 22/08/2024, às 17:07, 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 **FRANCISCO SERVULO FREIRE NOGUEIRA**, **Secretário (a) de Estado**, em 26/08/2024, às 17:27, 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 **63978510** e o código CRC **5E5FB494**.

Secretaria de Estado da Economia

ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ECONOMIA

APOSTILA

PROCESSO Nº 202400004021393 – TERCEIRO 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 descrição da sequencial da dotação orçamentária informada no Parágrafo 3º da Cláusula 3ª do 2º Termo Aditivo, cuja redação correta é:

> ***"Parágrafo 3º –*** *As despesas decorrentes do presente aditivo correrão à conta da verba nº 2024 17 01 04 122 4200 4.243 03, fonte 15000100, do vigente Orçamento Estadual, conforme nota de empenho emitida pela Seção competente da Secretaria de Estado da Economia. No exercício seguinte, em dotação orçamentária apropriada".*
>
> A nota de empenho e os demais documentos orçamentários foram emitidos corretamente.

Pelo exposto e justificado nos autos, determino que seja concedido o reajustamento dos preços definidos na Cláusula 3ª do 2º Termo Aditivo ao Contrato nº 048/2022, aplicando-se o IPCA (IBGE), acumulado no período de 09/2023 a 08/2024, cujo valor percentual correspondente informado pela Contratada, conferido e validado pela Gerência de Contabilidade - GECONT, desta pasta, foi de 4,237600%. O reajuste será aplicado a partir de 22/09/2024 até 21/09/2025, vigência do 2º termo aditivo.

Com o reajuste, o valor contratado para o item 1 passa de R$ 544.320,15 para R$ 567.386,26, representando um acréscimo total, para os 12 meses, de R$ 276.793,32. O valor contratado para o item 2 passa de R$ 240,60 para R$ 250,80, representando um acréscimo total, para 180 Reembolsos de Diárias, de R$ 1.836,00.

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	567.386,26	6.808.635,12
	2	Reembolso de Diárias	Unidade	180	250,80	45.144,00
Valor Total para 12 (doze) meses - 1º termo Aditivo (valores após o reajuste						6.853.779,12
Valor Total para 12 (doze) meses - 1º termo Aditivo (valores sem o reajuste)						6.575.149,80
Valor total do Complemento - Apostilamento						**R$ 278.629,32**

Desta forma, o complemento necessário para a execução contratual, referente ao período de 22/09/2024 até 21/09/2025, é de **R$ 278.629,32** (duzentos e setenta e oito mil seiscentos e vinte e nove reais e trinta e dois centavos), valor deste apostilamento.

O valor total estimado do 2º termo aditivo ao Contrato nº 048/2022 passa de R$ 6.575.149,80 (seis milhões, quinhentos e setenta e cinco mil cento e quarenta e nove reais e oitenta centavos) para R$ 6.853.779,12 (seis milhões, oitocentos e cinquenta e três mil setecentos e setenta e nove reais e doze 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 00398, no valor de R$ 76.623,62 (setenta e seis mil seiscentos e vinte e três reais e sessenta e dois centavos), emitida em 21/10/2024 pela Seção competente da Secretaria de Estado da Economia.

O próximo reajuste poderá ser aplicado a partir de 22/09/2025, pelo IPCA (IBGE) acumulado no período de setembro de 2024 a agosto de 2025, caso haja nova 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.

JOÃO PAULO MARRA DANTAS

Superintendente de Gestão Integrada

Delegação por Portaria nº 318/2024, DOE Nº 24.329 DE 16/07/2024

Documento assinado eletronicamente por **JOAO PAULO MARRA DANTAS**, **Superintendente**, em 25/10/2024, às 06:38, 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 **66489983** e o código CRC **9C03D546**.

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.

Secretaria de Estado da Economia

ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ECONOMIA

PROCESSO Nº 202500004002800 – TERCEIRO 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 Secretário, 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, **Sr. FRANCISCO SÉRVULO FREIRE NOGUEIRA**, brasileiro, portador do CPF nº ***.405.463-**, 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 Comercial, Sr. **JAIRO MARTINS DE CARVALHO,** brasileiro, empresário, portador do CPF nº ***.331.971-**, residente e domiciliado em Brasília – DF, resolvem firmar o presente **TERCEIRO 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 202500004002800, de 13/01/2025, 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).

CLÁUSULA SEGUNDA – DA PRORROGAÇÃO DO PRAZO DE VIGÊNCIA

O prazo de vigência do Contrato nº 048/2022 será prorrogado por 12 (doze) meses pelo **Terceiro Termo Aditivo**, a partir do dia 22/09/2025 até 21/09/2026, e após, caso haja interesse das partes, o mesmo poderá ser renovado, por comum acordo, por meio de novo aditivo.

Parágrafo único - Este aditivo poderá ser encerrado antecipadamente, a partir de ativação dos serviços decorrentes de assinatura de novo contrato, originário de procedimento de contratação para o mesmo objeto, renunciando as partes a quaisquer direitos sobre o período não executado.

CLÁUSULA TERCEIRA - DOS VALORES E DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

O valor total do presente aditivo é de R$ 6.853.779,12 (seis milhões, oitocentos e cinquenta e três mil setecentos e setenta e nove reais e doze centavos).

Parágrafo 1º – Os preços contratados para este aditivo 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	567.386,26	6.808.635,12
	2	Reembolso de Diárias	Unidade	180	250,80	R$ 45.144,00
Valor Total para 12 (doze) meses						**6.853.779,12**

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 22/09/2025, utilizando-se a variação do IPCA (IBGE) acumulado no período de setembro de 2024 a agosto de 2025, 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 2025.17.01.04.122.4200.4243.03, fonte 15000100, do vigente Orçamento Estadual, conforme nota de empenho emitida pela Seção competente da Secretaria de Estado da Economia. No exercício seguinte, em dotação orçamentária apropriada.

CLÁUSULA QUARTA - 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.

Pela **CONTRATANTE**:

FRANCISCO SÉRVULO FREIRE NOGUEIRA
Secretário 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 07/08/2025, às 16:32, 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 **FRANCISCO SERVULO FREIRE NOGUEIRA**, **Secretário (a) de Estado**, em 11/08/2025, às 20:08, 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 **77759342** e o código CRC **6A2A1146**.

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 202500004002800 SEI 77759342

Secretaria de Estado da Economia

ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ECONOMIA

APOSTILA

PROCESSO Nº 202500004002800 – QUARTO 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 3º TERMO ADITIVO.

Pelo exposto e justificado nos autos, determino que seja concedido o reajustamento dos preços definidos na Cláusula 3ª do 3º Termo Aditivo ao Contrato nº 048/2022, aplicando-se o IPCA (IBGE), acumulado no período de 09/2024 a 08/2025, cujo valor percentual correspondente informado pela Contratada, conferido e validado pela Gerência de Contabilidade - GECONT, desta pasta, foi de 5,130500%. O reajuste será aplicado a partir de 22/09/2025 até 21/09/2026, vigência do 3º termo aditivo.

Com o reajuste, o valor contratado para o item 1 passa de R$ 567.386,26 para R$ 596.496,01, representando um acréscimo total, para os 12 meses, de R$ 349.317,00. O valor contratado para o item 2 passa de R$ 250,80 para R$ 263,67, representando um acréscimo total, para 180 Reembolsos de Diárias, de R$ 2.316,60.

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	R$ 596.496,01	R$ 7.157.952,12
	2	Reembolso de Diárias	Unidade	180	R$ 263,67	R$ 47.460,60
Valor Total para 12 (doze) meses - 3º termo Aditivo (sem reajuste)						R$ 6.853.779,12

Lote	Item	Descrição do Serviço	Unidade de Medida	Quantidade	Valor Unitário (R$)	Valor Total (R$)
Valor Total para 12 (doze) meses - 3º termo Aditivo (após o reajuste)						**R$ 7.205.412,72**
Valor total do Complemento - Apostilamento						**R$ 351.633,60**

Desta forma, o complemento necessário para a execução contratual, referente ao período de 22/09/2025 até 21/09/2026, é de **R$ 351.633,60** (trezentos e cinquenta e um mil seiscentos e trinta e três reais e sessenta centavos), valor deste apostilamento.

O valor total estimado do 3º termo aditivo ao Contrato nº 048/2022 passa de R$ 6.853.779,12 (seis milhões, oitocentos e cinquenta e três mil setecentos e setenta e nove reais e doze centavos) para R$ 7.205.412,72 (sete milhões, duzentos e cinco mil quatrocentos e doze reais e setenta e dois 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 2025.17.01.04.122.4200.4243.03, fonte: 27530138, do vigente orçamento estadual, conforme Nota de Empenho nº 08, no valor de R$ 96.699,24 (noventa e seis mil seiscentos e noventa e nove reais e vinte e quatro centavos), emitida em 25/09/2025 pela Seção competente da Secretaria de Estado da Economia. No exercício seguinte, em dotação apropriada.

O próximo reajuste poderá ser aplicado a partir de 22/09/2026, pelo IPCA (IBGE) acumulado no período de setembro de 2025 a agosto de 2026, caso haja nova 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.

DESIREE GABRIELA THON

Superintendente de Gestão Integrada

Delegação por Portaria nº 223/2025, DOE Nº 24.612 de 04/09/2025

Documento assinado eletronicamente por **DESIREE GABRIELA THON**, **Superintendente**, em 29/09/2025, às 12:23, 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 **80332141** e o código CRC **AAA7F679**.

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 202500004002800 SEI 80332141

ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ECONOMIA

PROCESSO Nº 202500004108152 – QUARTO 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 sua Secretária, 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, Srª. **RENATA LACERDA NOLETO**, brasileira, portadora do CPF nº***.770.451-**, residente e domiciliada 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 Comercial, Sr. **JAIRO MARTINS DE CARVALHO,** brasileiro, empresário, portador do CPF nº ***.331.971-**, residente e domiciliado em Brasília – DF, resolvem firmar o presente **QUARTO 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 202500004108152, de 26/11/2025, 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 o acréscimo de serviços, incluídas e alteradas disposições do **Contrato nº 048/2022,** de prestação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento ao usuário de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), com consequente alteração do valor contratado.

CLÁUSULA SEGUNDA – DO ACRÉSCIMO DE SERVIÇOS E DA ALTERAÇÃO DO ANEXO V

A partir de 22/04/2026 ficam acrescidos serviços ao item 01- Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento ao Usuário de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), com fundamento no inciso I, alínea *b*, c/c o § 1º do art. 65 da Lei 8.666/93.

Parágrafo 1º - Fica alterado o "ANEXO V - Perfis com a respectiva Remuneração", constando tabela com número mínimo de colaboradores por equipe especializada com a respectiva remuneração mínima, com a ampliação de 05 (cinco) profissionais especializados para atender os acréscimos definidos este aditivo.

Parágrafo 2º - Nos casos de vacância ou substituição de profissionais, a CONTRATADA deverá apresentar novo profissional para promover a recomposição da equipe constante do Anexo V, no prazo máximo de 20 (vinte) dias corridos, contado da data da ocorrência da vacância ou da notificação formal pela CONTRATANTE, o que ocorrer primeiro.

Parágrafo 3º – Com o acréscimo de serviços, o valor unitário contratado para o item 01 passa de R$ 596.496,01 para R$ 725.785,00. Assim sendo, para o período de 22/04/2026 a 21/09/2026, final da vigência do 3º termo aditivo, tem-se um acréscimo contratual total estimado de R$ 646.444,95 (seiscentos e quarenta e seis mil quatrocentos e quarenta e quatro reais e noventa e cinco centavos), representando um acréscimo aproximado de 8,97% em relação ao valor total atualizado do contrato.

CLÁUSULA TERCEIRA - DOS VALORES E DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

O valor total do presente aditivo é de R$ 646.444,95 (seiscentos e quarenta e seis mil quatrocentos e quarenta e quatro reais e noventa e cinco centavos).

Parágrafo 1º – Os valores acrescidos neste aditivo são:

Lote	Item	Descrição do Serviço	Unidade de Medida	Quantidade	Valor Unitário atual (R$)	Valor Unitário - após acréscimo	Valor Total do Acréscimo (R$) - 22/04/26 a 21/09/2026
1	1	Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento ao Usuário de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)	Valor Mensal	12	R$ 596.496,01	**R$ 725.785,00**	**R$ 646.444,95**
Valor Total do 3º termo aditivo - com acréscimo							**R$ 7.851.857,67**

Parágrafo 2º - Com o acréscimo de serviços, o valor total do 3º termo aditivo passa de R$ 7.205.412,72 (sete milhões, duzentos e cinco mil quatrocentos e doze reais e setenta e dois centavos) para R$ 7.851.857,67 (sete milhões, oitocentos e cinquenta

e um mil oitocentos e cinquenta e sete reais e sessenta e sete centavos).

Parágrafo 3º – As despesas decorrentes do presente aditivo correrão no exercício de 2026, à conta da verba nº 2026.17.01.04.122.4200.4243.03, fonte 15000100, conforme nota de empenho emitida pela Seção competente da Secretaria de Estado da Economia.

CLÁUSULA QUARTA - DA ALTERAÇÃO DA TABELA 15

Fica incluída a **Sigla TRS47** na Tabela 15 - Aplicação de Glosa por Descumprimento dos Termos de Serviço, constante da Cláusula Sexta - Do Modelo de Execução, §9º, conforme demonstrado a seguir:

Sigla	Termo de Serviço	Referência	Pontuação
TRS1	Permitir a presença de profissional sem crachá nos locais onde há prestação de serviço para a CONTRATANTE, após reincidência formalmente notificada	Por ocorrência	5 (cinco) pontos
TRS2	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS3	Finalizar a requisição de serviço ou incidente sem 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/metas de níveis de serviço e de desempenho por quaisquer subterfúgios.	Por ocorrência de Indicador Manipulado	100 (cem) pontos
TRS5	Manter profissionais sem formação ou sem a qualificação exigida para executar os serviços contratados.	Por dia, para Cada Profissional	5 (cinco) pontos
TRS6	Alocar profissional sem capacidade técnica necessária ao pleno atendimento do objeto contratado ou sem atender às qualificações exigidas no contrato, ainda que em casos de substituição temporária.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS7	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços da CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais	Por ocorrência	50 (cinquenta) pontos

TRS8	Causar qualquer dano aos equipamentos da CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	50 (cinquenta) pontos
TRS9	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pela fiscalização, por serviço.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
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	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS17	Deixar de apresentar os relatórios consolidados para a fiscalização contratual, conforme exigências neste documento, dentro do prazo definido de 5 (cinco) dias úteis.	Por dia de atraso	5 (cinco) pontos

TRS18	Deixar de apresentar relatórios, levantamentos e inventários no prazo determinado em comum acordo	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS19	Deixar de documentar os ICs e de manter completa e atualizada a Base de Dados de Configuração, inclusive no que diz respeito aos diagramas e desenhos	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS20	Deixar de produzir ou de manter atualizadas as rotinas e scripts da Base de Dados de Conhecimentos	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS21	Deixar de notificar incidentes repetitivos, quer tenham sido conhecidos através do monitoramento ou por notificações de usuários, para a CONTRATANTE	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS22	Deixar de analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções.	Por ocorrência	5 (cinco) pontos
TRS23	Deixar de aplicar as políticas de controle de acesso e de gestão da identidade de usuários de TIC	Por ocorrência	5 (cinco) pontos
TRS24	Deixar de operar e monitorar proativamente o ambiente de TIC, e de atuar tempestivamente no caso de incidentes graves.	Por ocorrência	20 (vinte) pontos
TRS25	Deixar de realizar os testes e análises de vulnerabilidades e potenciais falhas de segurança, conforme política de segurança da informação.	Por ocorrência	5 (cinco) pontos
TRS26	Deixar de realizar a avaliação de impacto, criação de cronograma, monitoramento e controle do processo de mudança, ou realizá-los de forma deficiente ou incompleta, quando se tratar de Requisições Planejadas.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS27	Deixar de comunicar a realização de Requisições Planejadas que poderão gerar indisponibilidade em sistemas ou serviços.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS28	Deixar de executar as Requisições Planejadas no Tempo Máximo para Solução definido pela CONTRATANTE na Demanda de Serviço ou outra metodologia definida pela CONTRATANTE.	Por ocorrência	10 (dez) pontos

TRS29	Deixar de implementar o Configuration Management Data Base (CMDB) de todos os Itens de Configuração (ICs) descritos no documento, integrada à ferramenta ITSM no prazo máximo de 60 (sessenta) dias após o início da prestação do serviço. A glosa será aplicada progressivamente para cada mês adicional de atraso. Exemplo: No primeiro mês de atraso, 20 (vinte) pontos. No Segundo mês de atraso, 40 (quarenta) pontos e assim sucessivamente.	Por mês de atraso cumulativamente	20 (vinte) pontos
TRS30	Deixar de realizar a atualização no CMDB dos ICs modificados ou incluídos, bem como atualizar a relação entre os ICs, caso a Requisição Planejada venha a afetá-los.	Por ocorrência	5 (cinco) pontos
TRS31	Deixar de participar de reunião solicitada e previamente agendada com a equipe de gestão de TIC da CONTRATANTE.	Por ocorrência	5 (cinco) pontos
TRS32	Deixar de retirar profissional que se conduza de modo inconveniente, que não respeite as normas da CONTRATANTE ou que não atenda às necessidades, em no máximo 24 (vinte e quatro) horas após a notificação formal.	Por ocorrência	10 (dez) pontos por dia incompleto que exceder as 24 (vinte e quatro) horas
TRS33	Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações da CONTRATANTE utilizados pela CONTRATADA.	Por ocorrência	5 (cinco) pontos
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	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 reincidente, 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
TRS47	Deixar de manter quantidade mínima de profissionais, conforme anexo V (e seus aditivos)	Por profissional	2 (dois) pontos por dia útil

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.

Pela **CONTRATANTE**:

RENATA LACERDA NOLETO
Secretária de Estado da Economia

Pela **CONTRATADA**:

JAIRO MARTINS DE CARVALHO
Memora Processos Inovadores S.A

ANEXO V - PERFIS COM A RESPECTIVA REMUNERAÇÃO

EQUIPE ESPECIALIZADA	PERFIS PROFISSIONAIS	QUANTIDA MÍNIMA ESTIMADA (após acréscimo	REMUNERAÇÃO (após acréscimo)
Atendimento ao Usuário Nível II	Técnico de Suporte Júnior	1	R$ 5.127,17
Atendimento ao Usuário Nível II	Técnico de Suporte Pleno	2	R$ 11.449,15
Atendimento ao Usuário Nível II	Técnico de Suporte Sênior	3	R$ 24.149,28
Atendimento ao Usuário Nível II	Coordenador de equipes de TIC	3	R$ 36.789,55
Sustentação e Suporte à Monitoração de Serviços de TIC	Técnico de Operação e Execução	2	R$ 31.206,02
Atendimento Nível II	Analista Telecomunicações	1	R$ 14.443,08
Sustentação e Suporte aos ambientes Middleware	Analista Infraestrutura Middleware Pleno	1	R$ 17.402,45
	Analista Infraestrutura Middleware Sênior	3	R$ 76.994,85
Sustentação e Suporte à Rede de Computadores	Analista Infraestrutura de Rede Pleno	1	R$ 17.402,45
	Analista Infraestrutura de Rede Sênior	1	R$ 25.664,95
Sustentação e Suporte à Segurança da Informação	Administrador de Sistemas de Segurança da Informação Sênior	2	R$ 52.252,26
Sustentação e Suporte aos ambientes de Sistemas Operacionais e Virtualização	Administrador de Sistemas Computacionais Pleno	4	R$ 69.609,81
	Administrador de Sistemas Computacionais Sênior	4	R$ 102.659,81

Sustentação e Suporte Administração Banco de Dados	Administrador de Banco de Dados Sênior	4	R$ 106.240,28
Administração e Governança de Dados	Administrador de Dados Pleno	1	R$ 16.545,04
	Administrador de Dados Sênior	2	R$ 48.755,54
Suporte aos projetos de TIC, gerência de configuração e mudança e gerenciamento de serviços	Gerente de Projetos Pleno	1	R$ 27.562,25
NOC	Operador Monitorador	4	R$ 19.896,08
Todas Equipes	Supervisor Técnico	1	R$ 21.634,98

Documento assinado eletronicamente por **JAIRO MARTINS DE CARVALHO**, **Usuário Externo**, em 15/05/2026, às 14:27, 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 **RENATA LACERDA NOLETO**, **Secretário (a) de Estado**, em 20/05/2026, às 15:26, 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 **90441838** e o código CRC **3E6A3B30**.

ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ECONOMIA

PROCESSO Nº 202600004017752 – QUINTO 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 d a **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 Secretária, 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, **Srª. RENATA LACERDA NOLETO**, brasileira, portadora do CPF nº***.770.451-**, residente e domiciliada 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 Comercial, Sr. **JAIRO MARTINS DE CARVALHO,** brasileiro, portador do CPF nº ***.331.971-**, residente e domiciliado em Brasília – DF, resolvem firmar o presente **QUINTO 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 202600004017752, de 24/02/2026, 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).

CLÁUSULA SEGUNDA – DA PRORROGAÇÃO DO PRAZO DE VIGÊNCIA

O prazo de vigência do Contrato nº 048/2022 será prorrogado por 12 (doze) meses pelo **Quinto Termo Aditivo**, a partir do dia 21/09/2026 até 21/09/2027, não podendo mais ser renovado, por atingir o limite de 60 (sessenta) meses, nos termos do artigo 57, II, da Lei 8.666/93.

Parágrafo único - Este aditivo será encerrado antecipadamente, a partir de ativação dos serviços decorrentes de assinatura de novo contrato, originário de procedimento de contratação para o mesmo objeto, renunciando as partes a quaisquer direitos sobre o período não executado.

CLÁUSULA TERCEIRA - DOS VALORES E DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

O valor total do presente aditivo é de R$ 8.756.880,60 (oito milhões, setecentos e cinquenta e seis mil oitocentos e oitenta reais e sessenta centavos).

Parágrafo 1º – Os preços contratados para este aditivo 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	725.785,00	8.709.420,00
	2	Reembolso de Diárias	Unidade	180	263,67	47.460,60
Valor Total para 12 (doze) meses						**8.756.880,60**

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 22/09/2026, utilizando-se a variação do IPCA (IBGE) acumulado no período de setembro de 2025 a agosto de 2026, 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 2026.17.01.04.122.4200.4243.03, fonte 15000100, do vigente Orçamento Estadual, conforme nota de empenho emitida pela Seção competente da Secretaria de Estado da Economia. No exercício seguinte, em dotação orçamentária apropriada.

CLÁUSULA QUARTA - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

As demais Cláusulas e condições não expressamente alteradas permanecem em vigor.

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.

Pela **CONTRATANTE**:

RENATA LACERDA NOLETO
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 14/08/2026, às 10:50, 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 **RENATA LACERDA NOLETO**, **Secretário (a) de Estado**, em 23/08/2026, às 09:52, 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 **93972419** e o código CRC **FEE51F2C**.