

Secretaria de
Estado de
Desenvolvimento
e Inovação



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO

Contrato N° 20/2020 - SEDI

CONTRATO QUE ENTRE SI CELEBRAM A SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO E A EMPRESA CAST INFORMÁTICA S/A PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E ANÁLISE, DESENVOLVIMENTO, MANUTENÇÃO, DOCUMENTAÇÃO, SUPORTE E TESTE DE SOFTWARE.

O **ESTADO DE GOIÁS** pessoa jurídica de direito público interno, neste ato representado por seu Procurador Geral do Estado de Goiás, Dr. **RAFAEL GONÇALVES SANTANA BORGES**, brasileiro, advogado, inscrito na OAB/GO sob o n° 39.960 e no CPF/MF sob o n.º 019.018.611-98, residente e domiciliado nesta Capital, por meio da **SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO**, criada pela Lei n° 18.687/14, inscrita no CNPJ/MF sob o n° 21.652.711/0001-10, com sede administrativa situada na Rua 82, n° 400, Palácio Pedro Ludovico Teixeira, 1º andar, Setor Sul, em Goiânia – GO, ora representada por seu titular o Sr. **ADRIANO DA ROCHA LIMA**, brasileiro, portador do RG n° 09.000.104-1 SECC-RJ, inscrito no CPF/MF sob o n° 014.499.017-27, residente e domiciliado em Goiânia-GO, doravante denominada **CONTRATANTE**; e de outro lado a empresa **CAST INFORMÁTICA S/A**, inscrita no CNPJ/MF sob o n° 03.143.181/0001-01, estabelecida na SEPN Norte, Quadra 504 Bloco A, 100, Salas 201 a 209 - Asa Norte - Brasília - DF, CEP: 70738-900, daqui por diante designada **CONTRATADA**, neste ato representada por **JOSÉ CALAZANS DA ROCHA**, portador do RG n° 893.113 SSP-MG, e inscrito no CPF sob o n° 098.795.606-04, firmam o presente contrato para prestação de serviços de análise, desenvolvimento, manutenção, documentação, suporte e teste de software, nos termos e especificações do Edital de Licitação de n° 129/2019, modalidade Pregão Eletrônico, e da Ata de Registro de Preços n° 050/2019, constantes no Processo n° 201900276716 de 10/05/2019, sujeitando-se as partes contratantes às normas disciplinares da Lei Federal n° 8.666/93, da Lei Federal n° 10.520/02, e da Lei Estadual n° 17.928/12, e de suas alterações posteriores e, nos casos omissos, à lei civil comum, mediante as cláusulas e condições que se seguem:

1. CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1. O objeto do presente contrato é a prestação dos serviços de análise, desenvolvimento, manutenção, documentação, suporte e teste de software, na forma de serviços continuados presenciais e não presenciais, contemplando a transferência de conhecimento e agregação tecnológica, respeitando os padrões de desenvolvimento, observadas todas as especificações e condições estabelecidas no Edital n° 129/2019 e seus Anexos, modalidade Pregão Eletrônico, na Ata de Registro de Preços n° 050/2019, e na proposta comercial ofertada pela Contratada, constantes no Processo n° 201900276716 de 10/05/2019, independentemente de transcrição.

2. CLÁUSULA SEGUNDA - DO REGIME DE EXECUÇÃO

2.1. O serviço contratado será realizado por execução indireta, sob o regime de empreitada por preço unitário.

3. CLÁUSULA TERCEIRA - DO VALOR DO CONTRATO

3.1. O valor estimado do contrato será na importância de R\$ 2.290.000,00 (dois milhões duzentos e noventa mil reais), fixo e irreajustável ao longo de sua vigência, incluindo todos os custos relacionados com despesas decorrentes de exigência legal e condições de gestão deste contrato, sendo distribuídos da seguinte forma:

Item	Descrição	Und	Quant	Valor Unitário	Valor Mensal Estimado	Valor Anual Estimado
1	Unidade de Serviço Técnico de Informática, Solução / Desenvolvimento de Aplicações	UST	50.000	R\$ 45,80	R\$ 190.833,34	R\$ 2.290.000,00

4. CLÁUSULA QUARTA - DA DESPESA E DOS CRÉDITOS ORÇAMENTÁRIOS

4.1. As despesas decorrentes do presente contrato, cujo valor total estimado é de R\$ 2.290.000,00 (dois milhões duzentos e noventa mil reais), correrão à conta da dotação orçamentária 2020.3101.04.126.1019.2074.03.100.90, constante do orçamento vigente do Estado.

4.1.1. Para os exercícios orçamentários seguintes, a despesa será alocada em dotação orçamentária própria para o custeio da finalidade do objeto do contrato, a ser consignada na respectiva Lei Orçamentária Anual.

5. CLÁUSULA QUINTA - DO PAGAMENTO E DO FLUXO MENSAL DE FATURAMENTO

5.1. O pagamento referente aos serviços e fornecimentos será efetuado em até 30 (trinta) dias, após protocolização e aceitação da Nota Fiscal/Fatura (eletrônica) correspondente devidamente atestada.

5.1.1. Para fins de pagamento, ainda será solicitada a apresentação das certidões de regularidade Fiscal e Trabalhista, assim como a guia para recolhimento do ISSQN ou a guia recolhida da respectiva Nota Fiscal, sendo que as certidões deverão sempre apresentar data de validade posterior à data de emissão das respectivas Notas Fiscais.

5.1.2. Na ocorrência de rejeição da(s) Nota(s) Fiscal(is)/Fatura(s), motivada por erro ou incorreções, o prazo para pagamento passará a ser contado a partir da data do ateste da(s) Nota(s) Fiscal(is)/Fatura(s) reapresentada(s).

5.1.3. Se houver atraso após o prazo previsto, as faturas serão pagas acrescidas de juros simples de mora de 6% (seis por cento) ao ano, aplicando-se a pro-rata-die da data do vencimento até o efetivo pagamento, desde que solicitado pela Contratada.

5.1.4. Em nenhuma hipótese a Contratada será remunerada pelo número de horas estimadas para execução de determinado projeto, sendo que, embora a medição do esforço seja feita em Unidades de Serviço Técnico (UST), a remuneração será sempre vinculada ao resultado apresentado, mensurado pelos produtos entregues, conforme determinado para cada atividade.

5.1.5. Mensalmente, em no máximo cinco dias úteis a contar do encerramento do período de aferição, a Contratada deverá apresentar ao Gestor do Contrato relatório de fechamento, relacionando as OS's ou parcelas remuneráveis de OS's concluídas no período de aferição, sendo que, para cada OS ou parcela, deverão ser indicados os níveis de serviço aferidos e os valores de remuneração calculados conforme previsto neste contrato.

5.1.6. A Contratante tem prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento, para analisar e aprovar o relatório de fechamento entregue pela Contratada, bem como verificar o nível de serviço alcançado na execução das ordens de serviço.

5.1.7. Para o recebimento definitivo, será considerada a data de aprovação/aceite do relatório de fechamento.

5.1.8. No caso de divergência nos valores apresentados no relatório, o Gestor do Contrato analisará juntamente com a Contratada as correções necessárias e solicitará a emissão de novo relatório de fechamento, sendo que a cada reapresentação do relatório, a Contratante terá novo prazo de 05 (cinco) dias úteis para analisá-lo.

5.1.9. A nota fiscal/fatura deverá ser emitida após aprovação do relatório de fechamento mensal por parte da Contratante e deverá conter apenas os serviços efetivamente concluídos, sendo que o ateste da nota fiscal/fatura, para efeito de pagamento, somente será feito após a confrontação dos dados constantes da nota fiscal/fatura com os do referido relatório.

6. CLÁUSULA SEXTA - DA GARANTIA DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

6.1. Para garantir o cumprimento da execução do contrato e suportar todas as obrigações assumidas, inclusive multas, a Contratada deverá apresentar, para assinatura do contrato, garantia em favor da Contratante, equivalente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato, dentre as modalidades previstas no § 1º, do art. 56, da Lei 8.666/93.

6.1.1. Se o valor da garantia for utilizado, total ou parcialmente, em pagamento de qualquer obrigação, inclusive indenização a terceiros, a contratada deverá proceder à respectiva reposição no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados da data em que for notificada pela Contratante.

6.1.2. Em se tratando de garantia por caução em dinheiro, o depósito deverá ser efetuado em conta poupança, aberta em nome da Contratante.

6.1.3. Em caso de apresentação de fiança bancária, a Carta de Fiança deverá vir acompanhada de renúncia expressa da instituição bancária fiadora aos benefícios do art. 827, do Código Civil Brasileiro.

6.1.4. Oferecida caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública, a restituição da garantia somente se dará mediante a apresentação de termo circunstanciado firmado pela Administração que a Contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato finalizado.

6.1.5. Se a contratada optar por oferecer seguro-garantia ou fiança bancária, a garantia deve ter validade, no mínimo, de 3 (três) meses após o término da vigência do contrato, devendo ser comunicados à contratada e/ou à Instituição Garantidora, no prazo de até 90 (noventa) dias após o encerramento do ajuste, o inadimplemento contratual.

6.1.6. Nas hipóteses de prorrogação do prazo de vigência contratual e/ou de acréscimo ao valor do contrato, a Contratada, com fulcro no art. 56, §2º da Lei nº 8.666/93, deve reforçar a garantia oferecida por ocasião da celebração do ajuste, sob pena de aplicação das penalidades administrativas previstas no art. 87 da Lei nº 8.666/93 e rescisão unilateral, nos termos dos arts. 77, 78, I e 79, I da Lei nº 8.666/93.

6.1.7. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia, ou do reforço de garantia, acarretará a aplicação de multa de 0,02% (dois centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, até o máximo de 5% (cinco por cento).

6.1.8. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias na prestação da garantia ou de seu reforço, além da aplicação de multa, autoriza a Administração a promover o bloqueio dos pagamentos devidos à Contratada, até o limite de 5% (cinco por cento) do valor do contrato, a título de garantia.

6.1.9. O bloqueio efetuado com base no § 9º desta cláusula não gera direito a nenhum tipo de compensação financeira à Contratada.

6.1.10. A Contratada, a qualquer tempo, poderá substituir o bloqueio efetuado com base no § 9º desta cláusula por quaisquer das modalidades de garantia, caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária, após a devida aprovação pela Contratante.

7. CLÁUSULA SÉTIMA - DA VIGÊNCIA

7.1. O prazo de vigência deste contrato é de 12 (doze) meses, contados da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado nos termos do art. 57, II, da Lei nº 8.666/93, com eficácia após a publicação do seu extrato no Diário Oficial do Estado.

8. CLÁUSULA OITAVA - DO REAJUSTE DOS PREÇOS

8.1. Os preços relativos aos serviços pagos neste Contrato, desde que observado o interregno mínimo de um ano, contado da data do início de vigência do contrato, ou, nos reajustes subsequentes ao primeiro, da data de início dos efeitos financeiros do último reajuste ocorrido, poderão ser reajustados utilizando-se a variação do IPCA (IBGE), acumulado em 12 (doze) meses.

8.1.1. Os reajustes serão precedidos de solicitação da Contratada.

8.1.2. Caso a Contratada não solicite o reajuste e concorde em prorrogar a vigência do contrato sem pleiteá-lo, ocorrerá a preclusão do direito.

8.1.3. A Contratante deverá assegurar-se de que os preços contratados são compatíveis com aqueles praticados no mercado, de forma a garantir a continuidade da contratação mais vantajosa.

9. CLÁUSULA NONA - DA GESTÃO E DA FISCALIZAÇÃO

9.1. Nos termos do artigo 51 e seguintes da Lei Estadual nº 17.928, de 27 de dezembro de 2012, a fiscalização e a gestão do presente contrato será realizada pelo servidor indicado em Portaria anexa.

9.1.1. O servidor designado para fiscalizar a execução do objeto contratado pode sustar qualquer trabalho que esteja sendo executado em desacordo com o especificado, sempre que essa medida se tornar necessária.

9.1.2. O servidor indicado para acompanhar a execução do objeto contratado anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados.

9.1.3. As decisões e providências que ultrapassarem a competência dos representantes deverão ser solicitadas a seus superiores em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes.

10. CLÁUSULA DÉCIMA - DA ALTERAÇÃO CONTRATUAL

10.1. No interesse da Contratante, o valor inicial atualizado do contrato poderá ser aumentado ou reduzido até o limite de 25% (vinte e cinco por cento), conforme disposto no Art. 65, § 1º e 2º da Lei nº 8.666/93.

10.1.1. A Contratada fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições licitadas, os acréscimos ou reduções que se fizerem necessária.

10.1.2. Nenhum acréscimo ou nenhuma supressão poderá exceder o limite estabelecido nesta condição, salvo as supressões resultantes de acordo celebrados entre as partes.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DO LOCAL E DO PRAZO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

11.1. A execução interna e todos os produtos gerados a partir do objeto deste contrato deverão ser apresentados na Subsecretaria de Tecnologia da Informação da Secretaria de Estado de Desenvolvimento e Inovação, localizada na Av. Vereador José Monteiro, nº 2233, Setor Negrão de Lima, CEP 74.650-300, Goiânia - GO.

11.1.1. A execução do contrato terá início com o Plano de Inserção previsto na Cláusula Décima Quinta, durante o qual a Contratada deverá proceder todos os ajustes que se mostrarem necessários no dimensionamento e qualificação das equipes, adequação de processos internos e outras transições necessárias, de modo a assegurar a execução satisfatória dos serviços.

11.1.2. Durante esse período inicial, não será aplicada glosa ou sanção por descumprimento do nível mínimo de serviço; após o seu término, a não observância dos prazos implicará na execução das penalidades cabíveis.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DO DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS

12.1.A Contratante adotou o desenvolvimento de software baseado em *ruby on rails* e outras tecnologias complementares, conforme descrição de arquitetura de referência e ambiente de desenvolvimento (Anexo I-D do Edital), sendo que existem também sistemas de terceiros implantados, com alguma customização, utilizando outras linguagens, principalmente Delphi e Java.

12.2. Para execução do objeto desta contratação, as demandas serão divididas em dois tipos:

I - serviço de desenvolvimento de novos sistemas de informação, sendo que este serviço:

a) corresponde ao desenvolvimento de novos sistemas de informação, a partir de especificações estabelecidas ou validadas pela Contratante, aplicando os procedimentos necessários à garantia da qualidade do produto;

b) abrange todas as fases do processo de desenvolvimento de sistemas, desde a análise de viabilidade até sua disponibilização para o usuário final, através da configuração e preparação dos ambientes de desenvolvimento, homologação e produção, incluindo a migração e os treinamentos necessários para a utilização dos sistemas.

II - serviço de manutenção de sistemas de informação, sendo que este serviço corresponde às modificações em sistemas já existentes ou internalizados após o final da garantia do serviço de desenvolvimento, e tem o objetivo de prevenção, correção de falhas, implementação de melhorias ou adaptações, classificadas conforme abaixo:

a) Manutenção adaptativa – é a adequação de aplicações às mudanças de ambiente operacional, compreendendo hardware e software básico, mudanças de versão, linguagem e SGBD que não impliquem em inserção, alteração ou exclusão de funcionalidades, sendo que esse tipo de serviço se aplica também aos cenários de internalização de aplicações, que consiste na adequação de sistemas fornecidos à Contratante;

b) Manutenção corretiva - consiste na correção de defeitos em sistemas em produção, abrangendo comportamentos inadequados que causem problemas de uso ou funcionamento do sistema e quaisquer desvios em relação aos requisitos aprovados, sendo que os custos de manutenção corretiva de erros gerados pela Contratada são de sua responsabilidade durante o período de garantia dos sistemas;

c) Manutenção evolutiva - corresponde à mudança em requisitos funcionais de sistemas em produção decorrentes de alterações de regras de negócio e/ou demandas legais;

d) Manutenção perfectiva – contempla a modificação de um sistema em produção para detectar e corrigir falhas latentes antes que se materializem, provendo melhorias de desempenho, documentação ou outros atributos do software.

12.3. A elaboração e a atualização da documentação dos sistemas decorrentes do objeto dessa contratação deverão ser realizadas pela Contratada, sendo obrigatórias e com o custo já adicionado no valor da atividade, e devem estar em conformidade com o modelo estabelecido pela Instituição.

12.4. Os produtos a serem desenvolvidos pela Contratada deverão ser entregues respeitando o processo de desenvolvimento de software, os requisitos expressos na OS e demais exigências contidas neste contrato e no Edital, sendo que, caso exista dúvidas sobre o processo de desenvolvimento de software, elas poderão ser sanadas na vistoria e também serão apresentadas como parte do plano de inserção.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DO SISTEMA DE GESTÃO DE DEMANDAS (SGD)

13.1. O modelo de prestação de serviços, descrito neste contrato e no Edital e seus anexos, poderá ser automatizado por um Sistema de Gestão de Demandas (SGD), conforme disposto nos parágrafos abaixo.

13.1.1. A Contratada deverá providenciar a integração em tempo real entre seu sistema de gestão de demandas e o sistema de controle da Contratante.

13.1.2. A tecnologia e os protocolos que serão utilizados para desenvolver a integração entre os sistemas serão escolhidos a critério da Contratante.

13.1.3. O acesso às informações do SGD da Contratante será fornecido à Contratada restritamente àquilo que for pertinente para a execução contratual.

13.1.4. No caso de impossibilidade de uso do SGD, a critério da Contratante, poderão ser adotadas outras formas de tramitação da Ordem de Serviço, tais como caixa corporativa de e-mail, webservices, papel impresso ou outros protocolos de comunicação, sendo que, independente da forma de tramitação da Ordem de Serviço, a Contratada deverá, sempre que solicitada, fornecer informações atualizadas a respeito da situação de cada Ordem de Serviço.

13.1.5. A critério da Contratante, o SGD poderá ser substituído ou evoluído a qualquer tempo, sendo que a Contratada terá 30 (trinta) dias corridos para providenciar as alterações necessárias para que seu sistema de controle de demandas se ajuste às mudanças no SGD da Contratante, contados da data de recebimento da comunicação formal encaminhada pela Instituição.

13.1.6. A apuração do Nível de Serviço, descrito na Cláusula Décima Nona, será realizada a partir de informações contidas no SGD, ou a partir de registros manuais das Ordens de Serviço.

14. **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DAS FERRAMENTAS PARA EXECUÇÃO**

14.1. Todos os recursos de infraestrutura, de hardware e de software, assim como quaisquer outros necessários à execução dos serviços, como, por exemplo, de telecomunicações ou de dados, computadores e ferramentas de desenvolvimento, serão de inteira responsabilidade da Contratada, incluindo-se a interconexão segura com a rede de informática da Contratante segundo suas regras e políticas, sem ônus adicionais.

Parágrafo Único - Tendo em vista que a solução contempla em grande parte a prestação do serviço na forma presencial, a Contratante dispõe de capacidade física para alocar simultaneamente até 15 (quinze) funcionários da Contratada para execução dos serviços demandando internamente, cabendo à Contratada zelar pela economia e conservação dos equipamentos e materiais a ela confiados.

15. **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DO PLANO DE INSERÇÃO**

15.1. Inserção é o processo onde a Contratante repassa à Contratada as informações e as atividades, conforme os padrões de execução estabelecidos, para que não haja quebra de continuidade dos serviços, sendo que, finalizado este processo, a Contratada assume o início da execução dos serviços e passa a ser a responsável pelos resultados obtidos.

15.1.1. Os primeiros 60 (sessenta) dias após o início da execução dos serviços serão considerados como período de inserção da Contratada, reservado para que se realize as seguintes atividades:

- a) Indicação de seu preposto e substituto, até o 5º dia útil após o início da vigência do contrato;
- b) Aprofundamento nos conhecimentos sobre o ambiente computacional e sua dinâmica, procedimentos, diretrizes, políticas, normas, planos e programas, dentre outros que deverão ser considerados na execução contratual;
- c) Proposição de adequação, no que couber, da infraestrutura física e da logística da Contratante;
- d) Apresentação da equipe de operação devidamente capacitada;
- e) Se aplicável, a integração do sistema de gestão de demandas.

15.1.2. O Plano de Inserção deve ser elaborado pela Contratada, e entregue à Contratante para validação até o 15º dia útil após o início da vigência do contrato, contemplando as seguintes premissas/atividades:

- a) Validação, ou atualização, caso necessário, do modelo de registro das ordens de serviço;
- b) Validação, ou atualização, caso necessário, do Catálogo de Atividades (Anexo I-E do Edital) da Contratante, previamente a sua configuração no sistema de gestão de demandas;
- c) Definição das rotinas de serviços e demais atividades necessárias à execução do objeto.

16. **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DO CATÁLOGO DE ATIVIDADES**

16.1. O contrato será remunerado pela Unidade de Serviço Técnico – UST, que equivale à hora de trabalho necessária à realização de um serviço ou à geração de um produto ou artefato.

16.2. Os serviços, produtos ou artefatos estabelecidos no Catálogo de Atividades (Anexo I-E do Edital) foram valorados (em UST) considerando o nível proporcional de esforço estimado, bem como o perfil profissional necessário as suas consecuições, visando a garantir uma justa remuneração pelos serviços prestados.

16.3. O rol das atividades descritas no catálogo não é exaustivo, sendo que nos casos em que o catálogo não ofereça estimativa que possa ser utilizada na medição de esforço requerido por determinado projeto, a Contratante e a Contratada buscarão o consenso, utilizando os seguintes critérios, sucessivamente:

16.3.1. Analogia com outros itens do catálogo;

16.3.2. Aferição empírica da dimensão do escopo por meio de projeto piloto de reduzida duração, com acompanhamento em tempo integral (em modelo de “sombra”) do trabalho da Contratada por servidor da Contratante.

16.4. O resultado advindo do processo descrito no parágrafo anterior poderá, a critério da Contratante, ser incorporado ao catálogo para utilização em demandas futuras.

16.5. A Contratante é a responsável final por definir o dimensionamento em UST; no entanto, as justificativas da Contratada deverão ser consideradas e respondidas, ainda que não acatadas.

16.6. Após o término de uma demanda, na fase de recebimento definitivo, a Contratada poderá propor a atualização do catálogo, que permitirá medição mais precisa para demandas futuras.

16.7. A Contratante poderá alterar a dimensão do escopo de determinado item no catálogo, tanto por provocação da Contratada, como por iniciativa própria, sendo que o catálogo só poderá ser atualizado antes do início do desenvolvimento de uma demanda.

17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DO CÁLCULO DA ORDEM DE SERVIÇO

17.1. No início de cada demanda, a Contratada irá propor uma estimativa de esforço (UST) e a Contratante confirmará ou retificará a estimativa.

17.1.1. A primeira referência para cálculo de esforço é o Catálogo de Atividades (Anexo I-E do Edital).

17.1.2. O pagamento será efetuado mensalmente referente ao valor das atividades finalizadas somente ocorrerá mediante recebimento definitivo pelo Gestor do Contrato.

17.1.3. O valor de cada atividade será calculado por meio da seguinte fórmula:

$$\text{Valor_atividade} = \text{Valor_UST} * \text{Esforço_total_UST} * \text{Fator_ajuste}$$

Onde:

Valor_atividade = Custo em reais do serviço;

Valor_UST = Corresponderá ao valor em reais da unidade de serviço técnico;

Esforço_total_UST = Total de unidades de serviço técnico por atividade;

Fator_ajuste: Fator definido conforme a tabela seguinte, e de acordo com a Metodologia do Anexo Único deste contrato.

Fator de Ajuste		
Nível	Definição das Atividades	Multiplicador
Normal	Atividade associada à necessidade de negócio padrão.	1,00
Alta	Atividade associada à necessidade de negócio complexa. Atividade que envolva programação em sistemas com elevado grau de risco, sistemas com arquitetura complexa altamente acoplada a sistemas distribuídos e que requeiram conhecimento de especialista.	2,00

17.1.3.1. A determinação do "fator de ajuste" se dará de forma objetiva de acordo com a metodologia estabelecida no Anexo Único deste Contrato.

17.1.4. Para classificar a complexidade dos serviços serão considerados os seguintes critérios:

- a) Relevância do objeto;
- b) Dificuldade operacional;
- c) Quantidade de documentação decorrente;
- d) Características técnicas e tecnológicas.

17.1.5. Ressalta-se que, para efeitos de estimativa e de execução do contrato, deve ser considerado que as atividades terão o fator de ajuste Normal (Multiplicador igual a 1); em atividades que exista justificativa técnica para um esforço excepcional, como os exemplos descritos na tabela do item 17.1.3. desta cláusula, a Contratante pode considerar o fator de ajuste como Alto (Multiplicador igual a 2).

17.1.6. A qualificação do fator de complexidade é de exclusiva competência da Contratante e será indicada tomando por base a execução da demanda por profissionais experientes e competentes, uma vez que o fator de ajuste não será utilizado para compensar a falta de capacidade e/ou eficiência de profissionais alocados.

17.1.7. O relatório de atividades executadas, elaborado mensalmente, terá informações sobre os objetos entregues, nível de serviço atendido e demais informações necessárias para aferição do serviço e autorização do faturamento.

18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DO FLUXO DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO

18.1. Toda demanda aberta à Contratada dispara dois processos, que correm em paralelo, o processo de gestão contratual e o processo de desenvolvimento de software propriamente dito.

18.1.1. O processo de gestão contratual abrange as atividades internas da Instituição que tratam do adimplemento técnico do contrato e têm por finalidade verificar se a Contratada entrega as demandas dentro do prazo e com a qualidade prevista no contrato, sendo que no âmbito desse processo que é homologado o faturamento das demandas e aplicadas glosas e punições à Contratada.

18.1.2. A execução de uma demanda fora do prazo e da qualidade contratuais gera, automaticamente, glosas e punições, as quais incidem diretamente sobre o faturamento da Contratada, conforme parâmetros definidos no acordo de nível de serviço previsto na Cláusula Décima Nona.

18.1.3. O processo de desenvolvimento de software abrange as atividades de gerenciamento de projeto e de desenvolvimento de sistemas desempenhadas conjuntamente pela Contratante e pela Contratada, sendo que os serviços objeto desta contratação serão classificados como Sustentação ou Projeto, da seguinte forma:

I - Sustentação é o conjunto de demandas que são executadas continuamente e das quais não se pode prescindir, também denominadas atividades como atividades de rotina.

II - Projeto são demandas que possuem início e fim estabelecidos e produzem um conjunto de artefatos e produtos únicos.

18.1.4. A área requisitante solicitará a execução de demanda para a Subsecretaria de TI da Contratante por meio de ferramenta de gestão de demandas e, nos casos aplicáveis, anexará o Documento de Oficialização de Demanda (DOD).

18.1.5. O gestor do contrato e o requisitante, juntamente com a Contratada, farão a análise de viabilidade, sempre observando os critérios de prioridade definidos pelo Comitê Estratégico de Tecnologia da Informação – CETI.

18.1.5. Para os serviços classificados como Projeto, o gestor do contrato solicitará um Plano de Trabalho para a Contratada, que poderá solicitar maiores esclarecimentos ao gestor, sem prejuízo da apuração do prazo máximo de sua entrega, da seguinte forma:

I - O tempo máximo para entrega do Plano de Trabalho será de 10 (dez) dias do envio da solicitação, sendo que, caso necessário e a critério do gestor, esse prazo poderá ser motivadamente estendido para garantir a boa execução dos serviços;

II - No Plano de Trabalho apresentado pela Contratada, deverá constar o orçamento prévio dos serviços,

incluindo a contagem indicativa das USTs da demanda;

III - A Contratante será responsável pela análise e aprovação do Plano de Trabalho, verificando se a contagem de USTs e o cronograma da solução apresentada estão de acordo com o catálogo de serviços;

IV - Caso a Contratante aprove o Plano de Trabalho, poderá, a seu critério, emitir ou não ordem de serviço, devendo, nesse segundo caso, apresentar nos autos as justificativas pela não emissão da ordem de serviço;

V - Em caso de não conformidade, a Contratada, em até 5 (cinco) dias úteis da comunicação, deverá revisá-lo e encaminhar nova proposta para validação;

VI - Caso a Contratada não concorde com as alterações propostas pela Contratante, haverá negociação, na qual as partes apresentarão suas considerações, fundamentando-as nos aspectos de qualificação e de quantificação dos produtos/artefatos, na justa remuneração dos serviços e no interesse público;

VII - Após as negociações e tratativas realizadas com a Contratada, caso a Contratante não aprove o Plano de Trabalho, ela deverá informar os motivos da reprovação, com as consequências previstas contratualmente.

18.1.7. Reedições do Plano de Trabalho com recebimento definitivo, desde que sejam demandadas pela Contratante e que sejam derivadas de mudança de escopo, de tecnologia, ou de novas necessidades que impliquem ajustes, também serão remuneradas conforme previsto no catálogo de serviços.

18.1.8. Os serviços classificados como Sustentação serão solicitados diretamente por Ordem de Serviço (OS) específica, sem a necessidade da elaboração do Plano de Trabalho.

18.1.9. Para a execução de uma demanda, poderá ser registrada mais de uma OS, sendo que cada uma delas deverá representar um conjunto inter-relacionado de funcionalidades ou artefatos que contemplem e delimitem uma fase ou iteração.

18.1.10. Qualquer alteração nas definições descritas na OS deverá gerar uma nova OS de solicitação de mudança, que será anexada à ordem de serviço original.

18.1.11. O processo de execução do serviço poderá ser alterado a qualquer momento, em comum acordo entre Contratante e Contratada.

19. CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DO ACORDO DO NÍVEL DE SERVIÇO

1

9.1. O nível dos serviços objeto da presente contratação serão medidos conformes os seguintes indicadores:

I - Indicador 01: Indicador de Ordem de Serviço Executada no Prazo (IOSEP), de acordo com:

- a) Descrição: indicador de desempenho na execução das demandas dentro do prazo previsto;
- b) Instrumento de medição: Relatório de Ordens de Serviço Executadas, gerado por ferramenta de gestão dos serviços ou outra ferramenta homologada pela Contratante;
- c) Fórmula de Cálculo/Aferição:

$IOSEP = (TM / TE) * 10$, sendo:

IOSEP = índice de Ordens de Serviços Executadas no Prazo.

TM = Tempo máximo de resolução (em dias corridos).

TE = Tempo efetivo de resolução (em dias corridos).

d) Níveis:

Desejável: Maior ou igual a 10 (dez).

Aceitável: De 7 (sete) a 9 (nove).

Inaceitável: 6 (seis) ou inferior.

e) Glosa:

Desejável: Nenhuma.

Aceitável: Advertência.

Inaceitável: glosa de 2% no valor da Ordem de Serviço apurada no mês corrente.

II - Indicador 02: Índice de O.S. reabertas (IOSR), de acordo com:

- a) Descrição: caso a OS seja encerrada pela Contratada sem anuência da área demandante ou sem que os problemas tenham sido de fato resolvidos, será aberto uma nova OS vinculada ao chamado anterior, sendo que a nova OS terá novo prazo, conforme o estabelecido para o primeiro chamado.

b) Instrumento de medição: Ferramenta de Gestão dos Serviços ou outra ferramenta homologada pela Contratante;

c) Níveis:

Desejável: Nenhuma.

Aceitável: Até 2 (duas) reabertura.

Inaceitável: Acima de 2(duas) reabertura.

e) Glosa:

Desejável: Nenhuma.

Aceitável: Advertência.

Inaceitável: glosa de 2% no valor da Ordem de Serviço apurada no mês corrente.

19.1.1. Os prazos originais da OS poderão ser revistos mediante a existência de mudanças devidamente solicitadas e aprovadas pelo Contratante, sendo que, caso a alteração implique no aumento da quantidade de produtos, o novo prazo será obtido a partir da proporcionalidade direta entre o prazo e quantidade de produtos antigos e o prazo e quantidade dos produtos novos.

19.1.2. Havendo reincidência no descumprimento dos níveis de serviços acordados, por um período consecutivo de 90 dias, a Contratante poderá proceder a análise das ocorrências visando a promover o distrato do contrato em vigor.

20. CLÁUSULA VIGÉSIMA - DAS DEMAIS CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

20.1. As demais condições de prestação dos serviços contratados estão dispostas nos parágrafos abaixo.

20.1.1. Todos os produtos de software gerados pela Contratada deverão ser por ela testados, podendo ainda ser solicitada a execução de testes em qualquer sistema desenvolvido pela Contratada ou sob sua supervisão.

10.1.2. Em regra, serão demandados testes em novas versões dos sistemas antes de sua implantação em ambiente de produção, conforme estabelecido nos processos de software da Contratante e em atividades previstas no Catálogo de Serviços.

20.1.3. Os seguintes **testes** poderão ser demandados:

I - Teste de Unidade: focaliza o esforço de verificação na menor unidade de projeto do software – componente, método, função ou procedimento de software;

II - Teste de Integração: técnica sistemática para construir a arquitetura do software enquanto, ao mesmo tempo, conduz testes para descobrir erros associados às interfaces partindo de componentes testados no nível de unidade, devendo ser utilizados testes de integração descendentes (top-down) e ascendentes (bottom-up);

III - Teste de Caixa Preta: conduzidos na interface do software para assegurar a execução dos requisitos definidos;

IV - Teste de Caixa Branca: garante que todos os caminhos independentes de um módulo tenham sido executados pelo menos uma vez, assim como suas decisões lógicas em seus lados verdadeiros e falsos, os ciclos nos seus limites e dentro de seus intervalos operacionais, exercitando as estruturas de dados internas para garantir sua viabilidade;

V - Teste de Regressão: cada vez que um módulo ou funcionalidade é adicionado ou alterado, o software se modifica; assim, após qualquer modificação, o sistema deverá passar pela re-execução de todos os módulos e funcionalidades relacionados à mudança efetuada, garantindo assim o funcionamento pleno de todos os componentes integrados;

VI - Teste de Estresse: submete as unidades e integrações do sistema à avaliação do desempenho funcional e não funcional exigido;

VII - Teste de Alfa: conduzido no ambiente de homologação com os usuários finais;

VIII - Teste de Sistema: executar o sistema sob o ponto de vista do seu usuário final, varrendo as funcionalidades em busca de falhas em relação aos objetivos a que se destina, conforme especificação.

20.1.4. A construção e a execução dos casos de testes, com o detalhamento dos testes a serem realizados, poderão ser objeto de ordens de serviço específicas ou poderão estar inseridos nas ordens de serviço de sustentação de sistemas.

20.1.5. Caso seja do interesse da Contratante, poderá ser demandada a construção de processos de testes automatizados, de modo a permitir a comparação dos resultados esperados com os resultados

obtidos, podendo este processo prever, ainda, a configuração das pré-condições de teste, execução de funções de controle e emissão de relatório de testes.

20.1.6. Poderá ser solicitado pela Contratante **Manual de Sistema** contendo o conjunto de informações necessárias para entendimento do sistema e seu funcionamento, tais como arquitetura, descrição das funcionalidades, módulos e componentes, dentre outras.

20.1.7 Sempre que não existir documentação do sistema de informação objeto da ordem de serviço, ou existir documentação incompleta ou desatualizada, a Contratante poderá requerer a documentação ou a atualização/complementação da documentação do módulo.

20.1.8. Os serviços necessários para a documentação, atualização ou complementação poderão ser contabilizados pela Contratada, conforme Catálogo de Atividades, para fins de faturamento.

20.1.9. Os produtos, bem como toda a sua documentação, deverão ter seus itens de entrega em língua portuguesa, escrita e falada no Brasil.

20.1.10. Quando aplicável, a Contratada deverá realizar **capacitação de usuários** internos e/ou da equipe técnica da Contratante, sendo que o conteúdo do treinamento deverá abordar todas funcionalidades da solução, que deve estar em conformidade com manual de utilização, e que deverá ser realizado na Sede da Subsecretaria de Tecnologia da Informação - STI no horário de funcionamento da instituição.

2.1.11. A Contratante e a Contratada utilizarão como meios de comunicação oficial entre as partes, no mínimo, os que seguem:

I - e-mail;

II - ofícios;

III - Sistema de informação para Gestão das Demandas (SGD).

20.1.12. Os instrumentos relacionados no parágrafo anterior terão validade legal para fins de aferição de resultados, comprovação, contestação, entre outros.

21. CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - DA ACEITAÇÃO DO OBJETO E DA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE

21.1. Todos os artefatos gerados a partir do objeto desta contratação deverão estar aptos a atender todos os requisitos e características especificados na solicitação, assim como as previsões legais e demais atos normativos.

21.1.1. Os serviços serão **recebidos provisoriamente** para efeito de verificação de sua conformidade.

21.1.2. No prazo de até 10 (dez) dias, deverá ocorrer a **avaliação** dos entregáveis, sendo que em caso de não conformidade será gerado registro com solicitação das correções necessárias ou o aceite definitivo caso as atividades estejam corretamente finalizadas.

21.1.3. Enquanto não houver aprovação da ordem de serviço, o prazo de atendimento permanecerá correndo, sujeitando-se a Contratada às penalidades estabelecidas para o caso de atrasos.

21.1.4. A Contratada deverá realizar verificação da qualidade dos produtos gerados antes de sua entrega, cabendo à Contratante também realizar a verificação da qualidade com vistas ao aceite dos produtos.

21.1.5. Uma ordem de serviço somente é encerrada quando todas as atividades a ela associadas estiverem finalizadas ou, para aquelas não finalizadas, houver justificativa aceita pelo gestor do contrato para a sua não execução.

21.1.6. Finalizados todos os ajustes por parte da Contratada, a Contratante, após a homologação e implantação, quando couber, encerrará a Ordem de Serviço, que equivalerá ao **Recebimento Definitivo** do serviço, passando a contar o prazo de garantia previsto na Cláusula Vigésima Segunda.

21.1.7. A ordem de serviço é o instrumento administrativo legal que autoriza a prestação do serviço e que servirá de consulta base para fins de recebimento definitivo e de faturamento.

21.1.8. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

21.1.9 A utilização dos resultados produzidos para outras atividades externas à Instituição, sem a prévia e expressa autorização da Contratante, constituirá falta grave, podendo resultar na aplicação de sanções, inclusive a rescisão contratual.

21.1.10. A utilização de soluções ou componentes proprietários da Contratada ou de terceiros, na construção dos sistemas ou quaisquer artefatos relacionados ao presente contrato que possam afetar a propriedade do produto, deve ser formal e previamente autorizada pela Contratante.

21.1.11. O **ciclo de avaliação de serviço** de implementação que envolva software será validado quando a Contratada, obrigatoriamente, demonstrar a execução do serviço, disponibilizando no ambiente Institucional de homologação da Contratante o código da versão final (deploy) com os serviços solicitados.

21.1.12. A Contratada deverá formalizar por e-mail ou outro meio, após aprovado pela Contratante, as informações sobre o número de versão do deploy do sistema, o caminho completo da versão no repositório de controle de versão, a descrição dos serviços realizados, o atesto de que realizou e, quando aplicável, os testes mínimos funcionais com garantia de que as alterações referidas estão prontas para uso no ambiente de homologação.

21.1.13. A Contratante ainda irá verificar se todos os artefatos foram entregues conforme determinado nos termos contratuais e se o sistema entregue atende às necessidades da área demandante (checklist dos requisitos) e ao modelo de avaliação de interface da Contratante.

22. CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - DA GARANTIA DOS SERVIÇOS

22.1.A Contratada garantirá por 6 (seis) meses, contados da data do Recebimento Definitivo, que os produtos e documentos entregues atenderão todas especificações descrita na Ordem de Serviço dentro dos padrões estabelecidos pela Contratante.

22.1.1. Durante o prazo de vigência do contrato e da garantia dos serviços, a Contratada deverá manter canal de comunicação com no mínimo 01 (um) número de telefone móvel e 01 (um) número de telefone fixo para acionamento emergencial, e 01 (um) e-mail institucional que seja verificado diariamente.

22.1.2. As demandas de serviços em garantia serão realizadas por meio de ordem de serviço, na qual deverão constar os prazos de início e de término do atendimento, sendo que as manutenções corretivas advindas de erro da Contratada durante vigência da garantia não serão remuneradas.

22.1.3. Os prazos para retorno do funcionamento adequado do sistema e solução definitiva da origem do problema estão relacionados com o grau de criticidade registrado na OS, conforme tabela a seguir:

PRAZO PARA CORREÇÃO DE SISTEMAS EM GARANTIA			
Nível	CARACTERÍSTICA	PRAZO DO INÍCIO DE ATENDIMENTO	PRAZO DA SOLUÇÃO DEFINITIVA
Normal	Incidente sem paralização do Sistema e pequeno comprometimento de dados, processos ou ambiente	Até 24 horas.	Até 72 horas
Mediana	Incidente sem paralização do Sistema e comprometimento de dados, processos ou ambiente.	Até 08 horas.	Até 48 horas
Alta	Incidente com paralização do Sistema ou grave comprometimento de dados, processos ou ambiente.	Até 02 horas.	Até 24 horas.

22.1.4. Todos os prazos citados na tabela do parágrafo anterior serão medidos em horas úteis.

22.1.5. Caso a Contratada entenda necessária, em um serviço específico, a prorrogação dos prazos definidos, deverá justificar-se tecnicamente por meio de relatório formal, para aprovação da Contratante.

22.1.6. As correções deverão ser documentadas e encaminhadas à Contratante, sendo que durante todo o período de execução dos serviços, a Contratada é obrigada a manter, em base histórica, os dados sobre a execução de serviços em garantia, que incluem a documentação de sistema e de projeto.

22.1.7. A garantia do produto é estabelecida considerando a última versão entregue, sendo que o produto não perderá a garantia se o Contratante criar uma nova versão a partir da versão entregue, desde que mantida a integridade dos produtos fornecidos pela Contratada.

22.1.8. Pelo descumprimento dos prazos definidos para início e término de atendimento dos chamados, será aplicada multa no valor de 0,02% (dois centésimos por cento) do valor global do contrato por hora de atraso.

22.1.9. O prazo de término para incidentes de nível normal será acordado na abertura da OS.

22.1.10. A não observância do prazo para correção de defeito implica execução das penalidades cabíveis estabelecidas em contrato.

22.1.11. O encerramento do contrato não eximirá a Contratada de cumprir com as obrigações e responsabilidades assumidas durante sua vigência.

23. **CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA - DOS DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL**

23.1. Em relação aos produtos gerados no curso da execução do contrato, todos os direitos e a propriedade intelectual dos resultados serão de propriedade da Contratante em caráter definitivo e irrevogável.

23.1.1. Entende-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, especificações, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, códigos fonte dos programas, fluxogramas, modelos e arquivos em qualquer mídia, páginas na Intranet e documentação, em papel ou em qualquer forma ou mídia, dentre outros pertinentes.

23.1.2. A utilização dos resultados produzidos para atividades externas à Instituição, sem a prévia e expressa autorização da Contratante, constituirá falta grave, podendo resultar na aplicação de sanções, inclusive na rescisão contratual.

23.1.3. A utilização de soluções ou de componentes proprietários da Contratada ou de terceiros, na construção dos sistemas ou de quaisquer artefatos relacionados ao presente contrato que possam afetar a propriedade do produto, deve ser formal e previamente autorizada pela Contratante.

24. **CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

24.1. São obrigações da Contratante:

24.1.1. comunicar à Contratada qualquer ocorrência relacionada com a execução dos serviços;

24.1.2. proporcionar as facilidades necessárias ao bom desempenho do objeto contratado;

24.1.3. fiscalizar a execução dos serviços e fornecimentos, podendo sustar, recusar, mandar fazer ou desfazer qualquer serviço que não esteja de acordo com as condições e exigências especificadas;

24.1.4. emitir as autorizações de execução de serviços, numeradas em sequência e assinadas pela autoridade competente;

24.1.5. designar servidor para acompanhar a execução do Contrato;

24.1.6. rejeitar, no todo ou em parte, serviço executado em desacordo com o contrato;

24.1.7. efetuar o pagamento à Contratada, de acordo com as condições de preço e prazo estabelecidas neste contrato.

25. **CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

25.1. São obrigações da Contratada:

I - manter durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ele assumidas, todas as determinações e especificações constantes do Edital de Licitação de nº 129/2019 e seus Anexos, independentemente de transcrição;

II - formalizar a indicação de preposto da empresa, aceito pela administração da Contratante, e substituto eventual, para a coordenação dos serviços e a gestão administrativa durante o período de vigência deste

contrato, e para representá-la sempre que for necessário;

III - não realizar a veiculação de publicidade acerca deste contrato, salvo se houver prévia autorização da Contratante, bem como a subcontratação para a execução do objeto deste contrato.

IV - assumir inteira responsabilidade por danos causados à Contratante ou a terceiros, por ação ou omissão de seus empregados ou prepostos, na prestação dos serviços, sem prejuízo da fiscalização ou do acompanhamento pela Contratante;

V - responder pelos danos causados diretamente aos bens de propriedade da Contratante, por sua culpa ou dolo, quando da execução dos serviços em apreço, sem prejuízo da fiscalização ou do acompanhamento pela Contratante;

VI - responsabilizar-se integralmente, nos termos da legislação vigente, pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, bem como por todos os tributos incidentes sobre a atividade e, ainda, pelas indenizações (conforme exigência legal), salários, férias, 13º salário, seguros diversos, acertos trabalhistas e outros que porventura venham a ser criados e exigidos por Legislação, resultantes da execução do contrato;

VII - sujeitar os serviços à aprovação da Contratante, reparando, corrigindo, removendo, reconstruindo ou substituindo, por sua conta, no todo ou em parte, os serviços em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções;

VIII - comunicar à Contratante qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar os esclarecimentos julgados necessários;

IX - promover o regular acesso ao endereço de e-mail usuario@dominio obrigatoriamente informado em sua proposta, que será a forma preferencial de comunicação dos atos processuais, comprometendo-se em acusar o recebimento da notificação eletrônica oriunda da Contratante em até 01 (um) dia útil, data está em que iniciará a contagem dos prazos decorrentes, observados os casos legais de intimação dos atos mediante publicação em imprensa oficial;

X - não se eximir do cumprimento integral do contrato mesmo havendo subcontratação, nas situações em que esta for permitida, conforme definido no Edital e nos termos da lei;

XI - respeitar as normas e procedimentos de controle interno, inclusive aquelas de acesso às dependências da Contratante;

XII - apresentar, sempre que solicitada pelo Gestor do Contrato, os comprovantes dos seguintes fatos: pagamento de salários e benefícios dos empregados; recolhimento dos encargos sociais; e regularidade junto ao Ministério do Trabalho - Delegacia Regional do Trabalho (por meio da apresentação dos recibos do Cadastro Geral de Empregados e Desempregados - CAGED, nos termos da Lei n.º 4.923/65);

XIII - fiscalizar regularmente os seus empregados designados para a prestação do serviço para verificar as condições em que o serviço está sendo prestado;

XIV - arcar com as despesas decorrentes de qualquer infração cometida por seus empregados quando da execução do serviço objeto contratado;

XV - participar, dentro do período compreendido entre a assinatura do contrato e o início da prestação dos serviços, de reunião de alinhamento de expectativas contratuais com equipe da Contratante, que fará a convocação dos representantes da empresa e fornecerá previamente a pauta da reunião;

XVI - cuidar para que o preposto mantenha permanente contato com a unidade responsável pela fiscalização do contrato, adotando as providências requeridas à execução dos serviços pelos profissionais, e comande, coordene e controle a execução dos serviços contratados;

XVII - providenciar a imediata substituição de qualquer profissional que não atenda às necessidades inerentes à execução dos serviços contratados;

XVIII - administrar todo e qualquer assunto relativo aos seus profissionais;

XIX - planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços objetos do contrato dentro dos níveis de serviços estabelecidos;

XX - elaborar e apresentar, mensalmente, relatório gerencial dos serviços executados, contendo detalhamento dos níveis de serviços executados versus acordados e demais informações necessárias ao acompanhamento e à avaliação da execução dos serviços;

XXI - guardar sigilo sobre dados e informações obtidos em razão da execução dos serviços contratados ou da relação contratual mantida com a Contratante;

XXII - obedecer rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança da Contratante;

- XXIII - contratar funcionários qualificados para prestarem serviço para a Contratante conforme atribuições elencadas neste contrato e no Edital;
- XXIV - alocar, imediatamente, profissional treinado e qualificado para substituir profissional ausente, quando for o caso;
- XXV - quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos deverão ser imediatamente comunicados;
- XXVI - atender a todas as exigências técnicas, inclusive quanto aos prazos, previstos nesta contratação.

26. **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA - DO ENCERRAMENTO CONTRATUAL E DO PLANO DE TRANSIÇÃO**

26.1. Em caso de rescisão ou não renovação contratual, a Contratada obriga-se a prestar à Contratante ou a terceiro por ela designado, toda a assistência a fim de que os serviços continuem sendo prestados sem interrupção ou efeito adverso, e de que haja uma transferência ordenada de conhecimento dos serviços à Contratante ou a seu designado.

26.1.1. A Contratada deverá apresentar um plano de transição contratual com no prazo máximo de 3 (três) meses a contar da data prevista para encerramento das atividades, sendo que a Contratante analisará o plano apresentado no prazo de 5 (cinco) dias úteis, aprovando-o ou recusando-o de forma fundamentada.

26.1.2. No caso de não aprovação, a Contratada deverá apresentar novo plano, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, após o recebimento da recusa do plano anterior.

26.1.3. O plano de transição contratual e sua execução deverão ser viabilizados sem ônus adicionais à Contratante e deverá conter, no mínimo, os seguintes itens:

I - identificação dos profissionais da Contratada que irão compor a equipe de transferência de conhecimentos, bem como os seus papéis e as suas responsabilidades;

II - cronograma geral do repasse;

III - identificação das etapas e das atividades com suas respectivas datas de início e de término, os produtos gerados, os recursos envolvidos e os marcos intermediários, quando aplicável;

IV - plano de gerenciamento de riscos e plano de contingência;

V - descrição da forma de entrega à Contratante de todos os dados em poder da Contratada, incluindo-se a totalidade dos dados contidos no Sistema de Gestão de Demandas da Contratada, se existir;

VI - relação das Ordens de Serviço canceladas automaticamente em razão do encerramento do contrato, com relatório detalhado da parte dos serviços executados e das possíveis pendências de execução.

26.1.4. As Ordens de Serviço que estiverem em execução ou suspensas ao final do contrato serão canceladas automaticamente, registrando-se como data de cancelamento a data final do contrato.

26.1.5. As demandas ou as Ordens de Serviços classificadas como manutenção corretivas, abertas até o último dia de vigência de contrato, não serão canceladas, devendo ser executadas e entregues em sua plenitude.

26.1.6. É de responsabilidade da Contratada a execução do plano de transição contratual, a prestação de serviços de operação assistida, bem como a garantia do repasse bem sucedido de todas as informações necessárias à continuidade dos serviços pela Contratante ou pela empresa por ela designada.

26.1.7. A elaboração e a execução do plano de transição contratual ocorrerão em paralelo ao atendimento das ordens de serviços demandadas pela Contratante.

26.1.8. O fato da Contratada ou quaisquer de 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 dos serviços para um novo prestador, constituirá quebra de contrato, sujeitando-a às responsabilidades em relação a todos os danos causados à Contratante por esta falha, sem prejuízo das demais penalidades contratuais previstas.

26.1.9. A Contratante reserva-se o direito de reduzir ou dispensar o plano de transição contratual, desde que o novo provedor contratado venha a comprovar que detém pleno domínio sobre as atividades previstas.

27. **CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉTIMA - DA MANUTENÇÃO DAS CONDIÇÕES DE HABILITAÇÃO**

27.1. A Contratada deverá manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

28. CLÁUSULA VIGÉSIMA OITAVA - DAS PENALIDADES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

28.1. Constituem ilícitos administrativos, sem prejuízo das sanções penais cabíveis, além da prática dos atos previstos nos arts. 81, 86, 87 e 88 da Lei federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e no inciso IV, art. 5º da Lei Estadual n. 18.672/2014, e Lei nº 17.928/12, a prática dos atos previstos no art. 7º da Lei Federal nº 10.520/2002, ou em dispositivos de normas que vierem a substituí-los.

28.2. Pela inexecução total ou parcial do contrato a Administração poderá, garantido o contraditório e a ampla defesa, aplicar ao contratado as seguintes sanções:

I - advertência;

II - multa;

III - suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração;

IV - declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública;

V - impedimento de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios, pelo prazo de até 05 (cinco) anos.

28.3 Será aplicada a sanção de advertência para condutas de inexecução parcial de deveres de diminuta monta, apontadas pela fiscalização.

28.4 A inexecução contratual, inclusive por atraso injustificado no cumprimento do ajuste, sem prejuízo das demais sanções previstas nesta cláusula, sujeitará a Contratada à advertência ou à multa, conforme infrações cometidas e graus constantes nas tabelas abaixo:

Tabela 1:

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	Aplicação de advertência
2	02 % sobre o valor mensal do contrato
3	04 % sobre o valor mensal do contrato
4	06 % sobre o valor mensal do contrato
5	07 % sobre o valor mensal do contrato
6	08 % sobre o valor mensal do contrato
7	10 % sobre o valor mensal do contrato

Tabela 2:

Id	DESCRIÇÃO DA INFRAÇÃO	GRAU
1	Deixar de cumprir quaisquer dos itens do edital, de seus Anexos, e do contrato, não previstos nesta tabela de multas, por ocorrência.	1
2	Recusar-se a executar serviço orientado ao preposto da CONTRATADA, pelo gestor do contrato da Contratante, por ocorrência.	2
3	Deixar de substituir empregado que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades, por funcionário.	2
4	Deixar de indicar e manter durante a execução do contrato o preposto, conforme previsto no edital, por ocorrência.	2
5	Deixar de manter sigilo sobre todo e qualquer assunto de interesse da Contratante, por ocorrência.	2

6	Deixar de cumprir quaisquer dos itens do edital e seus anexos não previstos nesta tabela de multa, após reincidência formalmente notificada pela Contratante, por ocorrência.	2
7	Permitir a presença de empregado sem crachá, com traje sujo, manchado ou mau apresentado, por ocorrência.	2
8	Deixar de zelar pelas instalações da Contratante utilizadas, por ocorrência.	3
9	Deixar de empregar, na execução dos serviços, pessoal legalmente contratado nos termos da legislação vigente, por ocorrência.	3
10	Manter empregado sem qualificação para executar os serviços contratados, por empregado.	3
11	Transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto do contrato, sem prévia e expressa anuência da Contratante, por ocorrência.	4
12	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais, por ocorrência.	5
13	Deixar de efetuar o pagamento de salários, seguros, encargos fiscais e sociais, bem como arcar com quaisquer despesas diretas e/ou indiretas	6
14	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais.	7

28.5 A Contratada ficará sujeita a multa de 10% (dez por cento) sobre o valor da nota de empenho ou do contrato, em caso de descumprimento total da obrigação, inclusive no de recusa do adjudicatário em firmar o contrato.

28.6. A critério da Administração da Contratante, as multas previstas no item 28.2 desta cláusula poderão ser aplicadas isoladas ou conjuntamente com outras sanções, a depender do grau de infração cometida pela contratada, sem prejuízo de eventual rescisão contratual.

28.7. As multas previstas no item 28.2 desta cláusula, poderão ser aplicadas sem prejuízo da cobrança de eventuais lucros cessantes e/ou danos emergentes, causados pela Contratada, a serem apurados pela Contratante.

28.8. A multa, aplicada após regular processo administrativo, ensejará a notificação da Contratada para recolher o montante apurado no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis do recebimento da intimação da decisão, ou será executada da garantia contratual, e, em qualquer caso, cobrada judicialmente.

28.9. A(s) multa(s) a ser(em) aplicada(s) não impede(m) que a Administração rescinda unilateralmente o contrato e aplique as demais sanções previstas em Lei.

28.10. Será aplicada a sanção de suspensão de participação em licitação e o impedimento de contratar com a Administração, com fulcro no artigo 81, da Lei Estadual 17.928/2012, e deverá ser graduada pelos seguintes prazos:

I - 6 (seis) meses, nos casos de:

- a) aplicação de duas penas de advertência, no prazo de 12 (doze) meses, sem que o fornecedor tenha adotado as medidas corretivas no prazo determinado pela Administração;
- b) alteração da quantidade ou qualidade da mercadoria fornecida.

II - 12 (doze) meses, no caso de retardamento imotivado da execução de obra, de serviço, de suas parcelas ou do fornecimento de bens;

III - 24 (vinte e quatro) meses, nos casos de:

- a) entregar como verdadeira mercadoria falsificada, adulterada, deteriorada ou danificada;
- b) paralisação de fornecimento sem justa fundamentação e prévia comunicação à Administração;
- c) praticar ato ilícito visando frustrar os objetivos de licitação no âmbito da administração estadual;
- d) sofrer condenação definitiva por praticar, por meio doloso, fraude fiscal no recolhimento de qualquer tributo.

28.11. À Licitante Vencedora que, convocada dentro do prazo de validade de sua proposta, não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento

da execução do seu objeto, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, será aplicada penalidade de impedimento de licitar e contratar com a Contratante, por prazo não superior a 05 (cinco) anos, sendo descredenciado do Cadastro de Fornecedores, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato e das demais cominações legais, aplicadas e dosadas segundo a natureza e a gravidade da falta cometida.

28.12. Será aplicada a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, para a Contratada que praticar infração prevista no inciso III do item 28.10 desta cláusula, ficando impedida de licitar e contratar com a Contratante, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida quando ressarcida a Contratante dos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da respectiva sanção.

28.13. Além das penalidades citadas, a Contratada ficará sujeita ao cancelamento de sua inscrição no Cadastro de Fornecedores da Contratante e, no que couber, às demais penalidades referidas no Capítulo IV da Lei n.º 8.666/93.

28.14. Comprovado impedimento ou reconhecida força maior, devidamente justificados e aceitos pela Contratante, a Contratada ficará isenta das penalidades mencionadas.

28.15. As sanções de advertência, suspensão de licitar e de impedimento de contratar e a declaração de inidoneidade poderão ser aplicadas a Contratada juntamente com as de multa.

28.16. O interessado poderá apresentar sua defesa no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados da notificação do ato, sendo facultada a produção de todas as provas admitidas em direito, por iniciativa e às expensas daquele que as indicou.

29. CLÁUSULA VIGÉSIMA NONA - DA RESCISÃO

29.1. A inexecução total ou parcial do contrato enseja a sua rescisão, conforme disposto nos artigos 77 a 80 da Lei n.º 8.666/93 e na Lei Estadual 17.928/2012.

29.1.1. A rescisão do contrato, nos termos do Art. 79, da Lei n.º 8.666/93, poderá ser:

I - determinada por ato unilateral e escrito da Contratante, nos casos enumerados nos incisos I a XII e XVII do artigo 78 da Lei mencionada, assegurado o contraditório e a ampla defesa;

II - amigável, por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo da licitação, desde que haja conveniência para a Contratante; ou

III - judicial, nos termos da legislação vigente sobre a matéria.

29.1.2. A rescisão unilateral ou amigável será precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente.

29.1.3. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

30. CLÁUSULA TRIGÉSIMA - DOS DIREITOS DA ADMINISTRAÇÃO NO CASO DE RESCISÃO ADMINISTRATIVA

30.1. Na hipótese de rescisão administrativa, ficam garantidos a Administração os direitos previstos no Art. 80, da Lei n.º 8.666/93, no que couber.

31. CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMEIRA - DA VINCULAÇÃO AO EDITAL E À PROPOSTA DA CONTRATADA

31.1. Este contrato fica vinculado aos exatos termos e especificações constantes do Edital n.º 129/2019 e seus Anexos, modalidade Pregão Eletrônico, Ata de Registro de Preços n.º 050/2019, cuja realização decorre da autorização do Procurador-Geral de Justiça constante no Processo n.º 201900276716 de 10/05/2019, observada a solicitação do Processo n.º 202014304000293, e à proposta da Contratada, independentemente de transcrição.

32. CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEGUNDA - DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

32.1. À execução deste contrato, são aplicáveis a Lei Federal nº 8.666/93, a Lei Federal nº 10.520/02, a Lei Estadual 17.928/2012, e suas alterações posteriores, e, nos casos omissos, a lei civil comum, independentemente de transcrição.

33. CLÁUSULA TRIGÉSIMA TERCEIRA - DA CÂMARA DE CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM

33.1. 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).

33.2. 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.

32.3. A sede da arbitragem e da prolação da sentença será preferencialmente a cidade de Goiânia.

32.4. O idioma da Arbitragem será a Língua Portuguesa.

32.5. A arbitragem será exclusivamente de direito, aplicando-se as normas integrantes do ordenamento jurídico ao mérito do litígio.

32.6. Aplicar-se-á ao processo arbitral o rito previsto nas normas de regência (inclusive o seu Regimento Interno) da CÂMARA DE CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL (CCMA), na Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996, na Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015, na Lei Complementar Estadual nº 144, de 24 de julho de 2018 e na Lei Estadual nº 13.800, de 18 de janeiro de 2001, constituindo a sentença título executivo vinculante entre as partes.

32.7. 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.

32.8. 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.

34. **CLÁUSULA TRIGÉSIMA QUARTA - DA OBRIGATORIEDADE DO PROGRAMA DE INTEGRIDADE OU COMPLIANCE**

34.1. A Contratada deverá manter, durante toda a vigência deste Contrato, o Programa de Integridade ou *Compliance* exigido na [Lei Estadual nº 20.489/2019](#).

34.2. O Programa de Integridade será avaliado, quanto a sua existência e aplicação, de acordo com os seguintes parâmetros:

I - padrões de conduta, código de ética, políticas e procedimentos de integridade, aplicáveis a todos os empregados e administradores, independente de cargo ou função exercidos

II - treinamentos periódicos sobre Programa de Integridade

III - análise periódica de riscos para realização e adaptações necessárias ao Programa de Integridade;

IV - registros contábeis que reflitam de forma completa e precisa as transações da pessoa jurídica;

V - controles internos que assegurem a pronta elaboração e confiabilidade de relatórios e demonstrações financeiras de pessoa jurídica;

VI - procedimentos específicos para prevenir fraudes e ilícitos no âmbito de processos licitatórios, na execução de contratos administrativos ou em qualquer interação com o setor público, ainda que intermediada por terceiros, tal como o pagamento de tributos, sujeição a fiscalizações, ou obtenção de autorizações, licenças, permissões e certidões;

VII - independência, estrutura e autoridade da instância responsável pela aplicação do Programa de Integridade e fiscalização de seu cumprimento;

VIII - canais de denúncia de irresponsabilidades, abertos e amplamente divulgados a funcionários e terceiros, e de mecanismos destinados à proteção de denunciante de boa-fé;

IX - medidas disciplinares em caso de violação do Programa de Integridade;

X - procedimentos que assegurem a pronta interrupção de irregularidade ou infração detectadas e a tempestiva remediação dos danos gerados;

XI - ações comprovadas de promoção da cultura ética e de integridade por meio de palestras, seminários, workshops, debates e eventos da mesma natureza.

34.3. Para que o Programa de Integridade seja avaliado, a pessoa jurídica deverá apresentar relatório do perfil e relatório de conformidade do Programa ao poder público.

34.4. A pessoa jurídica deverá expor suas alegações, devendo zelar pela completude, clareza e organização das informações prestadas.

34.5. A comprovação deve abranger documentos oficiais, correios eletrônicos, cartas, declarações, correspondências, memorandos, atas de reunião, relatórios, manuais, imagens capturadas da tela do computador, gravações audiovisuais e sonoras, fotografias, ordem de compra, notas fiscais, registros contábeis ou outros documentos, preferencialmente em meio digital.

34.6. A autoridade responsável poderá realizar entrevistas e solicitar novos documentos para fins de avaliação.

34.7. O Programa de Integridade meramente formal e que se mostre absolutamente ineficaz para mitigar o risco de ocorrência de atos lesivos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, não será considerado para fim de cumprimento da Lei Estadual nº 20.489/2019.

34.8. Pelo o descumprimento das condições e requisitos do Programa de Integridade estabelecidos na Lei Estadual nº 20.489/2019, a administração pública do Estado de Goiás, em cada esfera do Poder, aplicará a empresa a multa prevista no Parágrafo Décimo da Cláusula Décima Sexta deste contrato.

*** * * ANEXO ÚNICO * * ***

METODOLOGIA PARA DEFINIÇÃO DO "FATOR DE AJUSTE"

A fim de possibilitar uma definição objetiva e clara dos fatores de ajustes dos serviços que compõem o Catálogo de Serviços (000013574317) constante do Anexo I-E do Edital SRP nº 129/2019 - PGJ - MP/GO (000011303440), e em conformidade com o Termo de Referência constante do referido edital, especificamente o item ***“Do cálculo do custo da ordem de serviço”***, tabela ***“Fatores de ajuste”*** (pág. 36), foi definida uma metodologia baseada na análise dos *Requisitos Não Funcionais* associados ao ambiente tecnológico da STI/SEDI (Contratante).

Requisitos Não Funcionais são atributos ou necessidades relacionadas à Arquitetura das Soluções de TI, e por meio de sua análise pode-se determinar o nível de complexidade tecnológica relacionada ao serviço que se necessita executar. Ressalta-se, ainda, que tal metodologia está em consonância com o Termo de Referência (000011303562), sendo seu único propósito deixar mais clara a definição do parâmetro "fator de ajuste".

Para a composição da metodologia, foram elaborados grupos de Requisitos Não Funcionais, com seus respectivos cenários e pontuações relacionados as diferentes características das soluções tecnológicas, conforme Tabela 1. Para cada cenário, a pontuação atribuída baseou-se na sua relevância no contexto geral da complexidade do ambiente tecnológico da STI/SEDI.

A definição dos parâmetros de pontuação que determinam os fatores de ajuste (Normal ou Alta) foi baseada no conhecimento do ambiente tecnológico, acrescido da experiência relativa aos atributos ou necessidades relacionadas à Arquitetura das Soluções de TI existentes na STI/SEDI, bem como seus níveis atuais de complexidade e criticidade.

Para aplicabilidade da presente metodologia, no planejamento da Ordem de Serviço deverão ser realizadas análises dos Requisitos Não Funcionais definidos para o grupo correspondente ao serviço, um a um, definindo-se em qual cenário o ambiente tecnológico relacionado ao serviço se enquadrará, adotando-se a referida

pontuação. Após análise, deverá ser realizado somatório das pontuações obtidas de cada Requisito Não Funcional e, com o resultado, poder-se-á determinar de forma direta e objetiva o fator de ajuste do serviço.

Tabela 1: Cálculo do Fator de Ajuste

Definição dos Fatores de Ajuste

Nível	Fator de Pontuação
Normal	Avaliação de todas as características listadas, com somatório menor ou igual a 28 (vinte e oito) pontos
Alta	Avaliação de todas as características listadas, com somatório acima de 28 (vinte e oito) pontos.

Informações para o Cálculo de Pontuação e Definição dos Fatores de Ajuste

Requisito não Funcional	Cenários	Pontuação
Volume de Dados	Soluções de TI envolvendo grandes volumes de dados (Big Data).	5
	Soluções de TI envolvendo volume padrão de dados.	3
Processamento Distribuído	Soluções de TI envolvendo processamentos distribuídos.	3
	Soluções de TI sem a utilização de processamentos distribuídos.	1
Escalabilidade	Soluções de TI clusterizadas.	3
	Soluções de TI não clusterizadas.	1
Público Alvo	Soluções de TI destinadas ao público externo à instituição (cidadãos).	4
	Soluções de TI destinadas ao público externo à instituição (colaboradores externos).	2
	Soluções de TI destinadas ao público interno à instituição (colaboradores internos).	1
Volume de Acesso	Soluções de TI com mais de 10.000 usuários e elevado número de requisições/segundo.	3
	Soluções de TI de 1.000 a 10.000 usuários e moderado número de requisições/segundo.	2
	Soluções de TI com até 1.000 usuários e baixo número de requisições/segundo.	1
Desempenho	Soluções de TI com restrições de performance, que requeiram baixos tempos de resposta em processamentos específicos, cargas, velocidade de resposta de processamentos em telas, etc.	3
	Soluções de TI sem restrições ou requisitos específicos de performance.	3
Disponibilidade	Soluções de TI que exijam alta disponibilidade: 24 x 7 (24 horas por dia, 7 dias por semana).	2
	Soluções de TI com requisitos padrão de disponibilidade: 8 x 5 (horário comercial).	1
Segurança	Soluções de TI com requisitos específicos de segurança, tais como o uso de certificado digital, autenticação em dois fatores, criptografia, uso de protocolos seguros específicos, uso de captcha, assinatura digital.	2
	Soluções de TI sem requisitos específicos de segurança.	1
Interoperabilidade	Soluções de TI com necessidade de integrações com outros sistemas externos, integração com APIs externas, componentes, banco de dados externos ou uso de microsserviços etc.	4
	Soluções de TI com necessidade de integrações com sistemas internos, sem o uso de microsserviços etc.	2
Confiabilidade	Soluções de TI com quantidade limite de erros em cálculos e processamentos com erro, regras para rollback quando houver alguma falha, recursos para restauração automática do sistema em caso de queda de energia etc.	2
	Aplicações ou Serviços com requisitos padrão de confiabilidade.	1
Padrões de Projeto	Soluções de TI com exigências específicas de padrão de log de erro, de log de informação, padrão de mensagens, metodologia para desenvolvimento do sistema, padrões de projeto (design patterns) a serem aplicados, padrões arquiteturais etc.	2

	Soluções de TI que não possuam padrões de projeto específicos.	1
Legais	Soluções de TI com exigências de conformidade do software com alguma legislação pertinente ao sistema, por exemplo, atendimento a normas específicas e prazos legais.	3
	Soluções de TI sem exigências legais.	1

Assim, com a metodologia apresentada, é possível a definição de complexidades por atividade dos serviços constantes do Catálogo, em consonância com o Edital SRP nº 129/2019 - PGJ - MP/GO (000011303440).

Em relação ao esforço, salienta-se que na presente contratação a unidade de medida escolhida (UST) equivale a uma hora de esforço especializado não individualizada e a remuneração é sempre vinculada a resultados, na forma de entregáveis específicos, e a níveis de serviços.

Outrossim, no Catálogo de Serviços (000013574317) não existe o fator "horas", sendo o preço do serviço o mesmo independentemente do tempo gasto para atendimento. E, ainda, há previsão no Termo de Referência constante do Edital originário da contratação, de que “*em nenhuma hipótese a CONTRATADA será remunerada pelo número de horas estimadas para execução de determinado projeto, embora a medição do esforço seja feita em Unidades de Serviço Técnico (UST) a remuneração será sempre vinculada ao resultado apresentado, mensurado pelos produtos entregues conforme determinado para cada atividade*”.

GOIÂNIA - GO, 21 de maio de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **JOSE CALAZANS DA ROCHA, Usuário Externo**, em 09/06/2020, às 16:39, 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 **MARCIO CESAR PEREIRA, Secretário (a) de Estado**, em 16/06/2020, às 20:47, 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 **RAFAEL GONCALVES SANTANA BORGES, Chefe de Unidade**, em 23/06/2020, às 15:12, 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?](http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1)

[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1](http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1) informando o código verificador **000013573371** e o código CRC **1A54F26D**.

GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

Rua 82, nº 400 Ed. Palácio Pedro Ludovico Teixeira, 1º andar, Setor Central - CEP: 74.083-010 – Goiânia-GO



Referência: Processo nº 202014304000293



SEI 000013573371