



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO

Contrato 35/2021 - SEDI

CONTRATO QUE ENTRE SI CELEBRAM O ESTADO DE GOIÁS, POR INTERMÉDIO DA SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO, E A EMPRESA TITCS INFORMÁTICA LTDA.

CONTRATANTE: O ESTADO DE GOIÁS, pessoa jurídica de direito público interno, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 01.409.580.0001-38, através da **SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 21.652.711/0001-10, com sede administrativa situada na Rua 82, nº 400, Palácio Pedro Ludovico Teixeira, 5º andar, Setor Sul, em Goiânia – GO, ora representada por seu titular o Sr. **MÁRCIO CÉSAR PEREIRA**, portador do RG nº 22.349.454-9 SSP-SP e inscrito no CPF sob o nº 280.033.338-30, residente e domiciliado em Goiânia-GO;

CONTRATADA: **TITCS INFORMÁTICA LTDA** inscrita sob o CNPJ/MF nº 11.011.091/0001-87, estabelecida em Q SIG Quadra 1, nº 385, Sala 320, Zona Industrial, em Brasília/DF, neste ato representada pelo Sr. **LEONARDO ARUTIM ADAMO**, inscrito no CPF sob o nº 021.859.401-12 e portador do RG nº 2074724 SSP-DF de acordo com a representação legal que lhe é outorgada.

As partes Contratantes tem entre si justo e avençado o presente contrato, decorrente do Pregão Eletrônico "SRP" Nº 03/2021 - SEDI, instruído no processo nº 202114304000761, mediante as cláusulas e condições que se seguem:

1. CLÁUSULA PRIMEIRA - DO FUNDAMENTO LEGAL

1.1. O presente contrato será regido, no que couber, pela Lei Federal nº 8.666/1993, pela Lei Estadual nº 17.928/2012, pelo Edital do Pregão Eletrônico "SRP" Nº 03/2021 - SEDI, (000021271628), bem como pelas demais normas regulamentares aplicáveis.

2. CLÁUSULA SEGUNDA – DOS DOCUMENTOS INTEGRANTES

Independentemente de transcrição, constituem parte integrante deste Contrato os seguintes documentos, cujo teor as partes declaram ter pleno conhecimento:

- a) Edital do Pregão Eletrônico “SRP” nº 03/2021-SEDI, (000021271628)
- b) Termo de Referência –(000024484394)

c) Ata de Registro de Preços nº 05/2021-SEDI, (000023764241 e

d) Proposta Comercial apresentada pela Contratada no certame licitatório, (000021578789)

3. CLÁUSULA TERCEIRA - DO OBJETO

3.1. Constitui aquisição de produtos e serviços relacionados a licenciamento de softwares Microsoft, contemplando os serviços de suporte e atualização, visando atender as demandas da Secretaria de Estado de Desenvolvimento e Inovação..

LOTE	ITEM	CATEGORIA	PRODUTO	SKU	UNIDADE	QUANTIDADE
4	1	Consultoria Técnica Especializada	Serviços de Consultoria Técnica Especializada Microsoft Partner	CTMP-01	Horas de serviços Técnicos (HST)	6.600

4. CLÁUSULA QUARTA - DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

4.1. Detalhamento dos produtos e serviços de cada lote da presente contratação:

4.1.1 **Lote 04:** Serviços de Consultoria Técnica Especializada Microsoft Partner

ITEM	CATEGORIA	PRODUTO	SKU	FORMA DE PAGAMENTO	UNIDADE
1	Consultoria Técnica Especializada	Serviços de Consultoria Técnica Especializada Microsoft Partner	CTMP-01	Sob demanda	Horas de serviços Técnicos (HST)

4.1.1.1 A estimativa de horas de Serviços da empresa contratada indicado no Lote 04, será sob demanda, mediante abertura de Ordem de Serviço. Essa necessidade é baseada na necessidade de atendimento de chamados para resolução de incidentes que demandem atuação de um especialista, bem como, a implantação de novos projetos na SEDI-GO e demais Órgão durante toda a vigência contratual, esses profissionais atuaram nas seguintes demandas:

4.1.1.1.1. Serviços técnicos com baixo grau de análise, como criação de políticas operacionais, ajustamento de documentações, desenvolvimento de scripts, procedimentos de monitoração, leitura de relatórios e isolamento das falhas, atividades proativas para manutenção da disponibilidade, cadastro de serviços e correções que necessitam de uso de senhas fortes, estudos e implementações de melhorias nos procedimentos operacionais e de monitoramento para processos proativos e reativos, instalação e configuração de equipamentos e softwares básicos, correções de padrões de serviços, os quais a equipe de sustentação de ambientes da CONTRATANTE não tenha condições de atuar;

4.1.1.1.2 Implementação de novos serviços, criação de procedimentos e controles, estudo de viabilidade e desempenho, ajustamento de processos e de serviços, aperfeiçoamento dos critérios de disponibilidade, intervenções corretivas e preventivas nos serviços para melhora ou correção

do desempenho, adequação e substituição de ferramentas para administração e gerência de serviços, realinhamento de atividades e serviços para modelos de práticas adotadas, manutenção e suporte a softwares, equipamentos e automatização de atividades, ferramentas críticas, criação de políticas de instalação, correção e acompanhamento;

4.1.1.1.3 Atividades que requeiram conhecimento especialista e que não enquadre no item anterior por não ser considerada rotineira como modelagem de processo de trabalho, análise de um ambiente para mudanças de execução e outras que requeiram recursos de consultoria e auditoria para soluções específicas e diversas do rotineiro;

4.1.1.1.4 A quantidade total de horas dimensionada é uma estimativa de demanda anual da CONTRATANTE, todavia, pode sofrer alteração de acordo com a necessidade estabelecida pela Fundação, sem a garantia mínima de utilização durante toda a vigência do contrato, assim como, sua distribuição acima poderá ser revista em tempo de execução do contrato, de acordo com as necessidades da Instituição.

4.1.1.2 Do detalhamento dos Serviços de Consultoria Técnica Especializada Microsoft Partner

4.1.1.2.1 Os serviços técnicos especializados da contratada serão utilizados na implementação de novos serviços, suporte, diagnóstico, criação de dashboards e otimização do ambiente operacional da CONTRATANTE.

4.1.1.2.2 Os serviços técnicos deverão ser prestados diretamente pelos profissionais da Contratada no local onde os serviços estiverem sendo utilizados (modalidade on-site ou remota).

4.1.1.2.3 .Deverão ser fornecidas automaticamente todas as atualizações de versão que ocorrerem durante a vigência contratual. Entende-se como “atualização” o provimento de toda e qualquer evolução de Software, incluindo correções, “patches”, “fixes”, “updates”, “service packs”, novas “releases”, “versions”, “builds”, “upgrades”, englobando inclusive versões não sucessivas, nos casos em que a liberação de tais versões ocorra durante o período de garantia especificado.

4.1.1.2.4 Caso seja necessário substituir licenças equivalentes durante a vigência do contrato, isso deverá ocorrer sem qualquer ônus para a CONTRATANTE.

4.1.1.2.5 A Contratada deverá disponibilizar para a CONTRATANTE acesso ao VLSC – Volume Licensing Service Center, serviço disponibilizado pela Microsoft para acompanhamento e uso das licenças e benefícios do contrato.

4.1.1.2.6 A subscrição de licenças inclui o suporte técnico 24x7 nas respectivas licenças contratadas.

4.1.1.2.7 Os serviços devem utilizar roteiros de atendimento pré-definidos para cada tipo de ocorrência, visando padronizar o atendimento, e proporcionar definição de metas e indicadores aceitáveis para o serviço;

4.1.1.2.8 Os serviços deverão utilizar sistema informatizado para registro e acompanhamento de todo o ciclo de vida dos chamados e incidentes informados pela CONTRATANTE;

4.1.1.2.9 A contratada deverá elaborar, a partir da reunião de alinhamento da demanda, um Plano de Projeto contendo estimativas de prazo de execução, custos em HORAS, requisitos funcionais e não funcionais, plano de risco e cronograma.

4.1.1.2.10 A unidade de referência adotada para a validação dos serviços técnicos é inicialmente equivalente a uma hora de trabalho de atividade de serviços de baixa complexidade. Dada a variação na complexidade das atividades existentes nas tarefas previstas neste Termo de Referência e na criticidade de uso do serviço em relação ao funcionamento da mesma com a finalidade principal da organização, é necessário criar outros níveis de complexidade para tais atividades. Assim, foram definidos 04 níveis de complexidade: Especialista Fabricante, Especialista, Intermediário e Técnico.

4.1.1.2.11 A adoção do valor de referência único facilita à contabilização dos serviços, exigindo do corpo técnico demandante e do fiscalizador do contrato a definição do grau de complexidade para a execução de cada atividade e o valor de cada uma das fases, conforme expectativa de tempo e

periodicidade de demanda. Para a pretendente, basta custear um valor global para o total de referência estimado, considerando os quantitativos previamente definidos, o que permite sua programação quanto aos recursos técnicos necessários e exigidos pelas obrigações contratuais ou especificações das tarefas, preparando assim as estratégias necessárias para o atendimento e os suportes exigidos.

4.1.1.2.12 Sempre que o CONTRATANTE necessitar da execução de um serviço sob demanda, será formalmente solicitado uma Proposta de Execução de Serviços ao preposto da Contratada, que deverá encaminhar em até 5 (cinco) dias úteis a partir da solicitação formal do CONTRATANTE, uma Proposta de Execução de Serviço.

4.1.1.2.13 Qualquer solicitação de alteração do projeto por parte da CONTRATANTE deverá gerar nova proposta de serviço com atualização das informações originais, principalmente com as novas previsões de custos. Uma ordem de serviço complementar deverá ser gerada antes da execução das novas atividades.

4.1.1.2.14 Os serviços poderão ser demandados para execução presencial ou remota, ficando a critério da CONTRATANTE esta decisão

4.1.1.2.15 Proposta de Execução de Serviço deverá conter:

4.1.1.2.15.1 Número de identificação da proposta;

4.1.1.2.15.2 Descrição do serviço;

4.1.1.2.15.3 Lista de tarefas e suas atividades;

4.1.1.2.15.4 Perfil de profissional responsável por cada atividade;

4.1.1.2.15.5 Cronograma de execução das tarefas;

4.1.1.2.15.6 Local de execução das atividades;

4.1.1.2.15.7 Condições para aceite e recebimento definitivo;

4.1.1.2.15.8 Qualquer outra informação pertinente.

4.1.1.2.16 Assim, uma tarefa é um documento que possui uma sequência de atividades a ser realizada, cada uma possuindo uma complexidade e duração características, formando uma linha de produção. Cada tarefa possui informação sobre os produtos a serem gerados e a qualidade mínima exigida.

4.1.1.2.17 Ao final de cada mês, a CONTRATADA terá direito de faturar as solicitações de serviço realizadas e aceitas. As solicitações de serviço com pendências deverão ser sanadas antes de serem faturadas.

4.1.1.2.18 O esforço empregado na execução da demanda é responsabilidade da CONTRATADA, ou seja, qualquer fator (por exemplo: atraso) que não tenha sido causado pela mudança do escopo do que foi demandado, não acarretará ônus financeiro para o CONTRATANTE.

4.1.1.2.19 A CONTRATADA deverá disponibilizar portal de registro de solicitações de serviço, de forma a agilizar o processo de abertura de solicitações de serviço.

4.1.1.2.20 Quando houver necessidade de realizar atividades cujo processo não tenha sido previamente definido, deverá ser realizada sua inclusão no Catálogo de Serviços. A CONTRATADA e o CONTRATANTE deverão estar em acordo referente à complexidade e o esforço da nova atividade, por meio da anuência de um Gerente Técnico da CONTRATADA e do Gestor responsável do CONTRATANTE.

4.1.1.2.21 A partir do Plano de Projeto, à critério da CONTRATANTE, serão geradas ordens de serviços que deverão constar nome do projeto, escopo, data de início, prazo de execução, cronograma, custo em HORAS, nível de complexidade e responsáveis pela gestão e acompanhamento técnico da Contratada e da CONTRATANTE.

4.1.1.2.22 Todos os serviços executados terão garantia pelo período de 90 (noventa) dias corridos, a contar da data de emissão do aceite definitivo. Caso a Contratada identifique que o incidente/problema não tenha sido causado pelos serviços prestados, serão gerados Ordens de Serviços para a investigação e resolução.

4.1.1.2.23 Deverá ser gerada Documentação e transferência de conhecimento das atividades técnicas realizadas.

4.1.1.2.24 O suporte on-line (telefone e e-mail) deverá ser disponibilizado durante 24 (vinte e quatro) horas, 07 (sete) dias por semana e 365 (trezentos e sessenta dias) por ano, obrigatoriamente em Português Brasileiro. O suporte on-line deverá disponibilizar ferramenta de acesso remoto e proporcionar o referido acesso quando solicitado, mediante autorização da CONTRATANTE.

4.1.1.2.25 Para os serviços técnicos especializados, deve ser cumprido o acordo de nível de serviço, conforme a tabela abaixo:

SEVERIDADE	INDICADOR	CÁLCULO	UNIDADE DE MEDIDA	META EXIGIDA
I	Tempo de início de atendimento	Data/hora de início do atendimento – Data/hora da abertura do chamado	Horas corridas	<=2H
	Tempo de solução	Data de entrega da OS	Dias úteis	Definido em OS
II	Tempo de início de atendimento	Data/hora de início do atendimento – Data/hora da abertura do chamado	Horas corridas	<=4H
	Tempo de solução	Data de entrega da OS	Dias úteis	Definido em OS
III	Tempo de início de atendimento	Data/hora de início do atendimento – Data/hora da abertura do chamado	Dias úteis	<=7H
	Tempo de solução	Data de entrega da OS	Dias úteis	Definido em OS
IV	Tempo de solução	Data de entrega da O	Dias úteis	Definido em OS
	Tempo de aceite pela Contratante	Data/hora de entrega do chamado – Data/hora de início do atendimento	Dias úteis	<=17
	Taxa de rejeição de serviços	$\sum(\text{Número de rejeições de chamados entregues no período}) / \sum(\text{Número$	Valor	<=0,2

		de chamados do período		
--	--	------------------------------	--	--

4.1.1.2.25.1 Cálculo de "horas corridas" é realizado com base na diferença entre a data/hora final e a data/hora inicial da contagem de prazo, considerando todo o período de tempo transcorrido entre as datas, incluindo horários noturnos, sábados, domingos, feriados e pontos facultativos.

4.1.1.2.25.2 Cálculo de "dias úteis" é realizado com base na diferença entre a data final e a data inicial da contagem de prazo, considerando apenas os dias úteis de funcionamento da contratante. São excluídos da contagem sábados, domingos, feriados e pontos facultativos.

4.1.1.2.25.3 "Data/hora de abertura do chamado" é a data/hora de criação do chamado no sistema de gestão de chamados, ou, no caso de indisponibilidade do sistema, a data/hora da ligação telefônica. No caso de chamados suspensos e reabertos será considerada a última data/hora de reabertura do chamado; "Data/hora de início de atendimento agendada pelo contratante" é a data/hora marcada pelo contratante para início do atendimento.

4.1.1.2.25.4 O agendamento permite à contratante estabelecer uma data futura para início do atendimento que extrapola o indicador originalmente previsto. Esse ajuste, no entanto, obriga a contratada a iniciar o atendimento na data/hora agendada.

4.1.1.2.25.5 "Data/hora de início do atendimento do chamado" é a data/hora de Início efetivo dos serviços para solução do chamado, registrada quando da mudança de estado do chamado para "em atendimento". "Data/hora de entrega do chamado" é a data/hora de conclusão dos serviços e entrega do chamado para aceite da contratante, registrada no sistema de gestão de chamados quando da mudança de estado do chamado para "entregue".

4.1.1.2.25.6 Períodos de suspensão de atendimento autorizados pelo contratante não serão computadas dentro dos tempos calculados; Indicadores de nível de serviço serão calculados com base nos chamados a serem faturados por período.

4.1.1.2.25.7 Sempre que houver quebra dos níveis de serviço aqui especificados, a contratante poderá emitir ofício de notificação à contratada, que terá prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis para apresentar as justificativas para as falhas verificadas. Caso não haja manifestação da contratada dentro desse prazo ou caso a contratante entenda serem improcedentes as justificativas, será iniciado processo de aplicação das sanções previstas.

4.1.1.2.25.8 A contratada deverá apresentar relatório de serviço para cada solicitação de suporte, contendo a data e hora da solicitação de suporte técnico, o início e o término do atendimento, identificação do problema, providências adotadas e demais informações pertinentes. O relatório de suporte deverá ser assinado pelo servidor da contratante que solicitou o suporte técnico. O nível de severidade será informado pela contratante no momento da abertura de cada chamado. O nível de severidade poderá ser reclassificado a critério da contratante. Caso isso ocorra haverá o início de nova contagem de prazo, conforme o novo nível de severidade.

4.1.1.2.25.9 Todas as solicitações de suporte técnico devem ser registradas pela contratada para acompanhamento e controle da execução do serviço.

4.1.1.2.26 A seguir, é apresentado os serviços a serem desempenhados pela empresa contrata relacionados ao escopo de horas mostrado no item anterior:

4.1.1.2.26.1 Customização de painéis de acompanhamento executivo (dashboards) e relatórios.

4.1.1.2.26.2 Suporte e customização da infraestrutura de software Office M365.

4.1.1.2.26.3 Suporte e customização da infraestrutura do SharePoint e Project.

4.1.1.2.26.4 Suporte do Windows Server.

4.1.1.2.26.5 Suporte do gerenciamento de aplicações (deployment).

4.1.1.2.26.6 Suporte do gerenciamento do Windows Software Update Service -WSUS (gerenciamento de patches).

4.1.1.2.26.7 Suporte ao windows versão para estações de trabalho

4.1.1.2.26.8 Suporte do serviço de domínio Microsoft - Active Directory - AD.

4.1.1.2.26.9 Avaliação do ambiente quanto a utilização das licenças contratadas no ambiente tecnológico da CONTRATANTE

4.1.1.2.26.10 Consultoria na realização de projetos e otimização do ambiente Microsoft da CONTRATANTE, tendo em vista atender as melhores práticas e extrair o máximo dos recursos funcionais das licenças contratadas.

4.1.1.2.26.11 Consultoria na instalação de serviços, migração de sistemas e aplicações desenvolvidas pela CONTRATANTE, integração entre as soluções.

4.1.1.2.26.12 Criação de políticas operacionais, ajustamento de documentações, desenvolvimento de scripts, procedimentos de monitoração, leitura de relatórios e isolamento das falhas, atividades proativas para manutenção da disponibilidade, cadastro de serviços e correções que necessitam de uso de senhas fortes, estudos e implementações de melhorias nos procedimentos operacionais e de monitoramento para processos proativos e reativos, instalação e configuração de equipamentos e softwares básicos, correções de padrões de serviços.

4.1.1.2.26.13 Implementação de novos serviços, criação de procedimentos e controles, estudo de viabilidade e desempenho, ajustamento de processos e de serviços, aperfeiçoamento dos critérios de disponibilidade, intervenções corretivas e preventivas nos serviços para melhora ou correção do desempenho, adequação e substituição de ferramentas para administração e gerência de serviços, realinhamento de atividades e serviços para modelos de práticas adotadas, manutenção e suporte a Softwares, equipamentos e automatização de atividades, ferramentas críticas, criação de políticas de instalação, correção e acompanhamento.

4.1.1.2.26.14 Modelagem de processo de trabalho, análise de um ambiente para mudanças de execução e outras que requeiram recursos de consultoria e auditoria para soluções específicas e diversas do rotineiro.

4.1.1.2.26.15 Os serviços e projetos de implantação/atualização/modificação/migração de versão dos Softwares e sistemas operacionais da Microsoft serão solicitados por meio de abertura de Ordem de Serviço (OS) mediante avaliação criteriosa do ambiente computacional quando será definido quais as atividades serão desempenhadas, o quantitativo de HORAS aplicável e o cronograma necessário para atendimento das atividades objeto da OS.

4.1.1.2.26.16 Os serviços listados acima podem ser alterados por atividades correlatas justificadas pelas mudanças de licenças, descontinuidade de Software ou melhoria no escopo dos itens de software contratados que por ventura a Microsoft venha a praticar.

4.1.1.2.26.17 Os itens listados a seguir comporão o catálogo de serviços que poderão ser demandados no âmbito da presente contratação. Cada item foi enquadrado em faixas de complexidade de acordo com o perfil profissional necessário para sua execução. Além disto, para cada item e faixa de complexidade é fornecido o volume de HORAS.

4.1.1.2.26.18 Para cada item do catálogo também é informada a condição em que ocorrerá a contabilização de HORAS

4.1.1.2.26.19 As atividades que forem necessárias para implementação que não estiverem contempladas no catálogo de serviços, deverão ser realizadas após levantamento de requisitos, apresentação das necessidades e aprovação da Contratante da quantidade de HORAS necessárias para sua execução;

4.1.1.2.26.20 Este catálogo de serviços visa estabelecer e caracterizar grande parte dos serviços contemplados no objeto da contratação, bem como a quantidade de esforço e remuneração por

serviço realizado, demandado por ordem de serviço;

4.1.1.2.26.21 Na primeira realização de um conjunto de atividades não previstas neste catálogo, o plano de trabalho respectivo deverá ser incorporado ao catálogo, naquilo que couber. Nas solicitações de serviços posteriores, as atividades incorporadas neste catálogo deverão ser consideradas;

4.1.1.3 Catálogo de Serviços

4.1.1.3.1 O Catálogo de Serviços de apoio técnico especializado em atividades de desenvolvimento e sustentação de soluções Microsoft tem por objetivo estabelecer as diretrizes, critérios, procedimentos de apoio ao gerenciamento e lista de serviços relacionados

4.1.1.3.2 O catálogo de serviços encontra-se relacionado no ANEXO III deste termo de referência

4.1.1.3.3 Conceitos:

TERMO	CONCEITO
SERVIÇO	Um meio de fornecer valor a clientes, facilitando a obtenção de resultados que eles desejam, sem que tenham que arcar com a propriedade de determinados custos e riscos (ITIL Glossary)
PROVEDOR DE SERVIÇO	Uma organização que fornece serviços a um ou mais clientes internos ou clientes externos, geralmente amparado por um Contrato entre as partes (ITIL Glossary).
ÁREA DE ATIVIDADE	Agrupamento de serviços de acordo com a macro tipologia de atividades listadas nas necessidades de negócio do Contratante.
ITEM DE SERVIÇO	Decomposição dos serviços possíveis de serem demandados orientada a entrega de resultado, dimensionado de acordo com o esforço estimado das entregas necessárias dentro de um processo (BABOK Guide Glossary, Adaptado) OU um conjunto de ações definidas para atingir um resultado específico como parte de um processo (ITIL Glossary, Adaptado) OU um pacote de atividades que objetiva a atender uma necessidade ou apoiar resultados específicos (ITIL Glossary, Adaptado). Conjunto de ações e atividades necessárias para produzir uma entrega/resultados dentro de um processo (MEC).
PRODUTO (ENTREGÁVEL)	Qualquer produto ou serviço de trabalho único e verificável que uma parte concordou em entregar (BABOK Guide Glossary) OU Algo que deve ser fornecido para atender um compromisso em um acordo de nível de serviço ou um contrato. Também é usado de uma maneira informal para se referir a um resultado/saída planejado de qualquer processo (ITIL Glossary).
NÍVEL DE COMPLEXIDADE	Divisão hierárquica dos processos/atividades de acordo com seu respectivo grau de complexidade e/ou nível de especialização.
MÉTRICA DE SERVIÇO	Unidade de referência para quantificar o esforço não individualizado necessário para produzir cada pacote de serviço dos processos executados dentro do nível de serviço, de acordo com as instâncias de complexidade e envolvendo toda a massa crítica de

	conhecimentos, habilidades e tempo de trabalho para produção do resultado. Utilizada, nesse contexto, como unidade de remuneração ao provedor do serviço.
NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO	Define metas de nível de serviço que devem ser entregues pelo provedor de serviço como parte de sua responsabilidade.

4.1.3.3 Classificação quanto ao tipo de demandas

CATEGORIA	DESCRIÇÃO
ATIVIDADE PROJETIZADA SOB DEMANDA	Refere-se aos pacotes de serviço e/ou atividades realizadas de forma específica e não repetitiva, como parte de uma demanda singular e/ou um projeto do tomador de serviço, requisitado sob demanda

4.1.3.4 Classificação quanto à periodicidade de demanda e faturamento

4.1.3.4.1 Considerando a periodicidade, para fins de demanda e faturamento, os pacotes de serviço e/ou atividades são classificados e agregados de acordo com os seguintes tipos:

PERIODICIDADE	DESCRIÇÃO
ESPECÍFICA / PROJETO	Refere-se aos pacotes de serviço e/ou atividades sob demanda que são executados de não repetitiva, como parte de um processo de trabalho do tomador de serviço ou de uma demanda singular e que, portanto, requisitados do prestador através de demanda específica e/ou no escopo de um projeto singular.

4.1.3.5 Classificação quanto ao formato de atendimento

4.1.3.5.1 Considerando o formato de atendimento que pode ser empregado na execução dos pacotes e/ou atividades de serviço, é adotada a seguinte classificação:

TIPO DE ATENDIMENTO	DESCRIÇÃO
MAJORITARIAMENTE PRESENCIAL	Refere-se aos itens de serviço e/ou atividades cuja execução demanda interação direta e contínua com os servidores do Contratante e que, portanto, devem ser atendidos/executados de forma majoritariamente presencial (admitida a execução remota apenas para aquelas atividades que não atendam ao requisito acima)
PRESENCIAL E/OU REMOTA	Refere-se aos pacotes de serviços e/ou atividades cuja execução não possui as características de atendimento majoritariamente presencial e que, portanto, a forma de execução pode ser ajustada entre as partes sem prejuízo ao resultado.

4.1.3.6 Classificação quanto aos requisitos de cobertura e disponibilidade dos serviços

4.1.3.6.1 Quanto à disponibilidade e cobertura dos serviços, são adotadas as seguintes definições:

a) Para os serviços classificados como “atividade rotineira” o PRESTADOR deve assegurar a disponibilidade padrão de 8 horas/dia, durante todos os dias úteis da semana (8hx5d);

b) O horário de cobertura padrão é de 08h às 18h em dias úteis;

c) O horário de cobertura pode ser ajustado a pedido do TOMADOR do serviço no intervalo de 6h até 21h sem acréscimos e/ou incidência de fator multiplicador por serviço suplementar/sobreaviso;

d) O horário de cobertura pode ser ajustado a pedido do TOMADOR de serviços no intervalo de 22h de um dia até as 5h do dia seguinte mediante incidência de fator multiplicado de 25% por hora por serviço suplementar/sobreaviso.

e) Considera-se dia útil aquele em que houver expediente normal no TOMADOR de serviços, obedecida a legislação aplicável.

4.1.3.7 Descrição dos serviços

4.1.3.7.1 Os serviços de apoio técnico e especializado em atividades de suporte à gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação abrangem o atendimento às seguintes macro-áreas de atuação da Subsecretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação:

4.1.3.7.2 As necessidades de negócio a serem atendidas por intermédio da execução dos serviços relacionados às áreas de atuação acima listadas são as seguintes:

ID NECESSIDADE	REQUISITOS DE NEGÓCIO [VALOR ESPERADO]
N-1	Apoio técnico e especializado à implantação, disseminação, execução, avaliação e monitoramento de práticas, padrões, ferramentas e instrumentos de planejamento, gestão e governança de TIC.
N-2	Apoio técnico e especializado à implantação, disseminação, execução, avaliação e monitoramento de práticas, padrões, ferramentas e instrumentos de relacionamento com o negócio.
N-3	Apoio técnico e especializado à implantação, disseminação, execução, avaliação e monitoramento de práticas, padrões, ferramentas e instrumentos de gestão de processos de TIC.
N-4	Apoio técnico e especializado à implantação, disseminação, execução, avaliação e monitoramento de práticas, padrões, ferramentas e instrumentos de gerenciamento de projetos, portfólio e programa.
N-5	Apoio técnico e especializado à implantação, disseminação, execução, avaliação e monitoramento de práticas, padrões, ferramentas e instrumentos de engenharia e arquitetura de software, qualidade e melhoria contínua de TIC.
N-6	Apoio técnico e especializado à implantação, disseminação, execução, avaliação e monitoramento de práticas, padrões, ferramentas e instrumentos de gestão de infraestrutura, sistemas operacionais, aplicações, armazenamento e recuperação de dados e segurança da informação.
N-7	Apoio técnico e especializado à implantação, disseminação, execução, avaliação e monitoramento

	de práticas, padrões, ferramentas e instrumentos de gestão e análise de dados e informações.
N-8	Apoio técnico e especializado à implantação, disseminação, execução, avaliação e monitoramento de práticas, padrões, ferramentas e instrumentos de gestão de riscos de TIC.
N-9	Apoio técnico e especializado à implantação, disseminação, execução, avaliação e monitoramento de práticas, padrões, ferramentas e instrumentos de comunicação corporativa de TIC.
N-10	Apoio técnico e especializado à implantação, disseminação, execução, avaliação e monitoramento de práticas, padrões, ferramentas e instrumentos automação de processos de negócio.
N-11	Apoio técnico e especializado à implantação, disseminação, execução, avaliação e monitoramento de práticas, padrões, ferramentas e instrumentos de modernização do Datacenter Local

4.1.3.8 Métrica de serviço

4.1.3.8.1 Objetivamente a possibilitar a quantificação do esforço não individualizado necessário para produzir as entregas de cada pacote de serviço dos processos selecionados dentro do nível de serviço, de acordo com as instâncias de complexidade e envolvendo toda a massa crítica de conhecimentos, habilidades e tempo de trabalho para produção do resultado

4.1.3.8.2 Utilizada, nesse contexto, como unidade de remuneração ao provedor do serviço, se estabelece como métrica-padrão a Hora de Serviço Técnico

HORA DE SERVIÇO TÉCNICO	Métrica de quantificação do esforço necessário para produzir o resultado de cada tarefa, produto entregável e/ou pacote de serviço dos processos de suporte à gestão de TIC definidos no Catálogo de Serviços – considerando suas especificidades e níveis de complexidade.
--------------------------------	---

4.1.3.8.3 A Hora de Serviço Técnico é a unidade de medida utilizada para dimensionar o custo e remunerar o provedor de serviços, cujo escopo de avaliação deverá sempre estar vinculado aos resultados apresentados (entregáveis específicos de cada pacote de serviço) e ao cumprimento de níveis mínimos de serviço atrelados.

4.1.3.8.4 Em nenhuma hipótese haverá remuneração do provedor meramente com base nas horas de serviço empenhadas em determinado processo (ou pacote de serviço) de forma desvinculada da entrega de resultados e/ou entrega de valor.

4.1.3.8.5 Assim como, não haverá remuneração por serviços executados não demandados ou não especificados nas demandas.

4.1.3.9 Critérios de dimensionamento do esforço

4.1.3.9.1 O principal fator de dimensionamento do esforço é a estimativa de tempo (em horas úteis de trabalho) para execução das atividades/tarefas cobertas por cada ITEM DE SERVIÇO, considerando fatores como disponibilidade e a exigência do nível de especialização do perfil profissional vinculado – cuja distribuição ocorre da seguinte forma:

--	--	--

NÍVEL DE ESPECIALIZAÇÃO	PERFIS DO GRUPO	DESCRIÇÃO
Nível Especialista FABRICANTE	PMS-0 Especialista da Fabricante em Desenvolvimento e sustentação de soluções Microsoft	Atividades cujo perfil de complexidade da execução exige emprego de profissionais da fabricante através dos Serviços Microsoft Premier
Nível Especialista	PMS-1 Especialista em Desenvolvimento e sustentação de soluções Microsoft	Atividades cujo perfil de complexidade da execução exige emprego de profissionais com maior grau de especialização - considerando as exigências de experiência profissional, capacidade técnica e, conseqüentemente, o padrão remuneratório
Nível Intermediário	PMS-2 Analista em desenvolvimento e sustentação de soluções Microsoft	Atividades cujo perfil de complexidade da execução exige emprego de profissionais com grau de especialização intermediário - considerando as exigências de experiência profissional, capacidade técnica e, conseqüentemente, o padrão remuneratório.
Nível Técnico	PMS-3 Técnico em desenvolvimento e sustentação de soluções Microsoft	Atividades cujo perfil de complexidade da execução exige emprego de profissionais com menor grau de especialização - considerando as exigências de experiência profissional, capacidade técnica e, conseqüentemente, o padrão remuneratório.

4.1.3.9.2 A partir disso aplica-se a seguinte fórmula para o cálculo da remuneração correspondente ao esforço empreendido para produzir o resultado de cada ITEM DE SERVIÇO:

FÓRMULA DE CÁLCULO DA REMUNERAÇÃO PELO ESFORÇO EMPREENDIDO			
$HSTFCE = (HSTPADRÃO) \times (FCE)$			
FCE (Fator de Complexidade e Especialização)			
FCE 3 Atividades de Nível Técnico	FCE 2 Atividades de Nível Intermediário	FCE 1 Atividades de Nível Especialista	FCE 0 Atividades de Nível Especialista FABRICANTE
(HSTPADRÃO) X 0,50	(HSTPADRÃO) X 0,75	(HSTPADRÃO) X 1,00	(HSTPADRÃO) X 6,00

4.1.3.10 Critérios de aplicação do fator de complexidade e especialização

4.1.3.10.1 Os multiplicadores do FATOR DE COMPLEXIDADE E ESPECIALIZAÇÃO (FCE) consideram os seguintes critérios-base

FCE		CRITÉRIO-BASE
FCE_0	6,00	Atividades cujos perfis de execução enquadram-se no nível especialista Fabricante. O multiplicador reflete a variação do custo médio da hora útil desses profissionais em relação ao valor padrão da HST, em bases de mercado.
FCE_1	1,00	Atividades cujos perfis de execução enquadram-se no nível especialista. O multiplicador reflete a variação do custo médio da hora útil desses profissionais em relação ao valor padrão da HST, em bases de mercado.
FCE_2	0,75	Atividades cujos perfis de execução enquadram-se no nível intermediário. O multiplicador reflete a variação do custo médio da hora útil desses profissionais em relação ao valor padrão da HST, em bases de mercado.
FCE_3	0,50	Atividades cujos perfis de execução enquadram-se no nível técnico. O multiplicador reflete a variação do custo médio da hora útil desses profissionais em relação ao valor padrão da HST, em bases de mercado.

4.1.3.10.2 Com base nessa referência, aplicando os critérios acima e considerando o nível de maturidade, os processos internos e a base de conhecimento dos serviços, definimos a quantidade de unidades de serviço necessárias em pacote de serviço, atividade dos processos abrangidos, de acordo com o nível de complexidade e a especialidade das demandas (instâncias do processo), conforme CATÁLOGO apresentado nos ENCARTES

4.1.3.11 Perfis profissionais vinculados

4.1.3.11.1 Para atendimento às necessidades e características de cada macro área foram definidos 04 (quatro) perfis profissionais, segundo seus níveis de especialização.

NÍVEL DE ESPECIALIZAÇÃO	ID_PERFIL	DESCRIÇÃO DO PERFIL PROFISSIONAL	FCE VINCULADO
Especialista Fabricante	PMS-00	Engenheiro da fabricante Especialista em desenvolvimento e sustentação de soluções Microsoft	FCE_0
Especialista	PMS-01	Especialista em desenvolvimento e sustentação de soluções Microsoft	FCE_1
Intermediário	PMS-02	Analista em desenvolvimento e sustentação de soluções Microsoft	FCE_2
Técnico	PMS-03	Técnico em desenvolvimento e sustentação de soluções Microsoft	FCE_3

4.1.3.11.2 As atividades vinculadas a cada perfil profissional (valor esperado) encontram-se definidas no ANEXO IV. O perfil profissional compõe o parâmetro de dimensionamento do quantitativo de unidades de serviço de cada ITEM DE SERVIÇO, uma vez que correlaciona diretamente o grau de complexidade de um produto entregue ou serviço possível de ser demandado ao nível de

especialização do perfil profissional que o executará – estabelecendo, dessa forma, uma remuneração adequada ao esforço empreendido.

4.1.3.11.3 Os níveis de especialização têm por objetivo agregar características como nível de senioridade, exigência de qualificação e experiência profissional. De modo que, para manter o equilíbrio da remuneração proporcional ao custo efetivo do perfil, em regra, não é admitida a execução de uma tarefa ou atividade por perfis profissionais distintos daqueles definidos no ITEM DE SERVIÇO do CATÁLOGO.

4.1.3.11.4 Os requisitos mínimos de experiência e qualificação profissionais, por perfil estão descritos no ANEXO V.

4.1.3.12 Requisição e controle das demandas

4.1.3.12.1 Tipos de ordem de serviço

4.1.3.12.1.1 As requisições de serviço serão encaminhadas ao provedor através de Ordens de Serviço, conforme modelo do ANEXO II, que poderão ser estruturadas das seguintes formas:

FORMA DA DEMANDA	DESCRIÇÃO
ORDEM DE SERVIÇO DE ATIVIDADES PROJETIZADAS	Ordem de Serviço contendo a descrição de um ou mais pacotes de serviço necessários a atender a uma necessidade específica, construída preferencialmente de forma projetizada – contendo descrição das entregas, dos prazos e da remuneração estimada. Seu prazo de execução está vinculado ao prazo necessário para produção dos resultados do(s) pacote(s) de serviço demandados. Será remunerada em função da quantidade de unidades de serviço efetivamente recebidas.

4.1.3.12.1.1.1 Exceto para as tarefas cuja essência assim exija, em nenhuma hipótese haverá remuneração meramente com base nas horas de serviço empenhadas em determinada tarefa ou processo. Assim como, não haverá remuneração por serviços executados não demandados ou não especificados nas demandas. Também não haverá remuneração individualizada por serviços intermediários ou quaisquer outros distintos daqueles definidos no CATÁLOGO DE SERVIÇOS.

4.1.3.12.2 Regras gerais e específicas

4.1.3.12.2.1 Visando a estabelecer regras e parâmetros claros e consistentes para a gestão de demandas, visando a garantir o nível mínimo adequado de qualidade, a capacidade do prestados e o limite de gestão do tomador, deverão ser observadas as seguintes regras:

ID REGRA	DESCRIÇÃO DA REGRA
REGRA 1	As atividades de cada pacote de serviço e/ou atividades só poderão ser executadas pelo perfil profissional vinculado no respectivo item do CATÁLOGO ao qual a demanda se referir, não sendo admitido que o prestador aloque na execução profissionais com perfis distintos daqueles exigidos. Nenhum profissional poderá iniciar a execução de qualquer atividade antes da devida e necessária validação pelo Contratante do atendimento aos requisitos do perfil no qual atuará.
REGRA 2	Considerando o limite convencional máximo de horas de trabalho estabelecido em Lei, considerando que não há remuneração pelas atividades internas/administrativas de organização do prestador e/ou do profissional para entrega dos serviços demandados, considerando que a sobreposição

	de inúmeras demandas em um mesmo profissional oferece risco ao cumprimento de prazos e à entrega da qualidade mínima esperada, é vedada a execução simultânea de mais de um item de catálogo por um mesmo profissional.
REGRA 3	O CONTRATANTE (tomador de serviços) poderá a seu critério cancelar e/ou reprogramar demandas, sejam “rotineiras” ou “projetizadas”. Porém, as atividades já desenvolvidas deverão ser mensuradas (considerando as etapas/produtos/entregáveis já concluídos) e remuneradas ao prestador de serviço.
REGRA 4	Um mesmo colaborador da CONTRATADA (prestadora de serviços) não poderá cumular simultaneamente a cobertura de mais de um perfil profissional, sendo que em qualquer caso a apresentação do profissional, a indicação do perfil atribuído e a documentação de comprovação de atendimento aos requisitos mínimos deverá ser apresentada e validada antes do início de suas atividades.

4.1.3.12.3 Critérios de dimensionamento das atividades projetizadas

4.1.3.12.3.1 As atividades projetizadas, aqui considerados os pacotes de serviço e/ou atividades realizadas de forma específica e não repetitiva, como parte de uma demanda singular e/ou um projeto do tomador de serviço e requisitado sob demanda, são classificados em três níveis de pacote de serviço (itens de catálogo), da seguinte forma:

CLASSIFICAÇÃO	DESCRIÇÃO	CRITÉRIO
Tarefa e/ou Projeto específico adicional de PORTE 1	Execução de atividades projetizadas sob demanda de desenvolvimento, sustentação e/ou suporte em soluções Microsoft.	Atividades cuja duração esteja limitada a 40h (quarenta) horas úteis de serviço técnico, podendo referir-se a um entregável singular ou a um marco/produto dentro de um projeto.
Tarefa e/ou Projeto específico adicional de PORTE 2	Execução de atividades projetizadas sob demanda de desenvolvimento, sustentação e/ou suporte em soluções Microsoft.	Atividades cuja duração esteja limitada a 80h (oitenta) horas úteis de serviço técnico, podendo referir-se a um entregável singular ou a um marco/produto dentro de um projeto
Tarefa e/ou Projeto específico adicional de PORTE 3	Execução de atividades projetizadas sob demanda de desenvolvimento, sustentação e/ou suporte em soluções Microsoft.	Atividades cuja duração esteja limitada a 160h (cento e sessenta) horas úteis de serviço técnico, podendo referir-se a um entregável singular ou a um marco/produto dentro de um projeto.

4.1.3.12.3.2 Em todas as atividades projetizadas é necessário definir em Ordem de Serviço própria:

- a) A indicação do porte da demanda, do nível de complexidade e especialização e do perfil profissional vinculado à execução;
- b) Da quantidade de unidades de serviço estimadas, considerando obrigatoriamente os valores pré-definidos para o item de catálogo selecionado;
- c) A relação dos entregáveis esperados; e
- d) A definição dos prazos para execução, considerando todas as etapas do projeto/atividade e seus marcos de entregas

4.1.3.12.3.3 Na definição do nível de complexidade é necessário observar que, conforme detalhado no item acima, existem regras que vinculam cada Fator de Complexidade e Especialização (FCE) a um Nível de Especialização dos perfis profissionais não sendo possível desvincular esses parâmetros nas demandas de atividades projetizadas.

4.1.3.12.3.4 As atividades projetizadas foram projetadas para permitir ao tomador de serviço atender às necessidades específicas não rotineiras E/OU quando sua execução concorrer temporalmente com as atividades rotineiras de um determinado perfil já integralmente dedicado – de modo a possibilitar que o provedor de serviços disponibilize recurso adicional temporário que, inclusive, pode ser utilizado de forma compartilhada com outros contratos do provedor.

4.1.3.12.4 Dos projetos multidisciplinares

4.1.3.12.4.1 A critério do tomador de serviços, visando otimizar a fiscalização e o monitoramento das atividades, quando uma demanda exigir a atuação de mais de um tipo de perfil profissional poderá ser estruturado projeto multidisciplinar de modo que possam ser atribuídos a diferentes perfis atividades tarefas com entregáveis de um mesmo projeto, inclusive de portes e complexidades distintas.

4.1.3.12.5 Dos padrões de projeto

4.1.3.12.5.1 Visando a uniformizar a estimativa de duração de tarefas e/ou atividades projetizadas, o tomador de serviço poderá definir padrões de projeto que deverão ser observados pelo requisitante e pelo prestado no momento de elaboração do plano de projeto e pela equipe de fiscalização no momento de autorização das demandas.

4.1.3.12.6 Do plano de projeto

4.1.3.12.6.1 Como insumo essencial para a autorização e abertura de uma Ordem de Serviço Projetizada toda solicitação de atividade projetizada deve ser precedida pela elaboração de um Plano de Projeto a ser construído em conjunto com o prestador de serviços e necessariamente aprovado pelo requisitante da demanda.

4.1.3.12.6.2 Assim, Plano de Projeto é o documento formal desenvolvido para orientar o controle e a execução de uma atividade projetizada (projeto), cujo conteúdo mínimo deve abranger a descrição do escopo, dos objetivos, das entregas necessárias e do cronograma. O plano de projeto também será utilizado para documentar eventuais mudanças ao longo da execução e acompanhar o progresso do desenvolvimento e da implementação do projeto.

4.1.3.12.6 Detalhamento dos produtos entregáveis

4.1.3.12.6.1 Os produtos e/ou entregáveis dos pacotes de serviço são subdivididos em duas categorias:

- a) Produtos/entregáveis genéricos; e
- b) Produtos/entregáveis específicos

4.1.3.12.6.2 A relação basilar de produtos entregáveis, sua classificação e descrição (conteúdo mínimo) encontra-se no ANEXO VI.

4.1.3.12.6.3 O dono do processo poderá exigir que, além do conteúdo mínimo dos produtos/entregáveis, sejam utilizados modelos (templates) pré-estabelecidos para cada tipo de documento visando padronizar sua documentação.

4.1.3.12.7 Critérios de avaliação dos produtos entregáveis

4.1.3.12.7.1 A avaliação dos produtos/entregas será feita mediante aplicação dos critérios abaixo relacionados, que consideram a aderência desses entregáveis às políticas, normas, padrões, procedimentos e processos definidos pelo tomador do serviço:

CRITÉRIO	DESCRIÇÃO DO CRITÉRIO
FORMA	Os produtos entregues serão avaliados com base em sua conformidade com padrões e requisitos pré-estabelecidos. Por esse critério são observados aspectos como tipologia, formato e padronização.
COMPLETUDE	Os produtos entregues serão avaliados com base em sua conformidade com requisitos de conteúdo mínimo e etapas de construção pré-estabelecidos.
CONSISTÊNCIA	Os produtos entregues serão avaliados com base em sua conformidade com requisitos de amplitude técnica, fidedignidade, fundamentação e fiabilidade do conteúdo.
QUALIDADE	Os produtos entregues serão avaliados com base em sua conformidade a níveis de serviço pré-estabelecidos.

4.1.3.12.7.2 Produtos entregues que não atendam aos níveis mínimos de qualidade e/ou serviços, sejam inconsistentes e/ou incompletos serão rejeitados. Produtos desformatados poderão ser aceitos com restrição, implicando compromisso do provedor de serviços em solucionar as restrições impreterivelmente no tempo determinado pelo tomador de serviços, sob pena de não recebimento (rejeição) – não exclusas outras cumulações previstas em contrato.

4.1.3.12.7.3 O modelo de avaliação de qualidade de produtos entregues está no ANEXO VII.

4.1.3.12.8 Aprovação e revisão

4.1.3.12.8.1 A gestão deste catálogo é de responsabilidade da Subsecretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (dono do processo) que, considerando seu conteúdo intrinsecamente dinâmico, poderá ser revisada em intervalos periódicos ou a qualquer tempo – de acordo com a necessidade de ajustes e a incorporação de melhoria contínua aos processos. Observada a estrita adequação ao OBJETO do CONTRATO, o dono do processo será o responsável final por definir a INCLUSÃO e/ou ALTERAÇÃO e/ou EXCLUSÃO de tarefa, entregável e/ou pacote de serviço no CATÁLOGO.

4.2. Requisitos de tecnologia

4.2.1 As licenças para servidores de aplicação devem permitir a ativação em servidores físicos ou virtuais.

4.2.2 Todas as licenças deverão acompanhar garantia durante toda a duração do contrato, e deverá ser permitido a atualização para as versões mais recentes dos Softwares imediatamente após seus lançamentos.

4.2.3 A versão de cada software deve ser a última disponível no mercado na data de entrega do produto;

4.2.4 O idioma do software deve ser em Português, ou Inglês se o fabricante ainda não houver disponibilizado versão em Português Brasil, assim como a documentação técnica;

4.2.5 Em caso de atualização do produto, quando a aplicação da nova versão resultar em perda de dados, incapacidade de abertura ou gravação de arquivos ou qualquer outra compatibilidade relativamente as versões anteriores, tais restrições deverão estar claramente relatadas na descrição dos requisitos de natureza técnica das propostas;

4.2.7 As licenças fornecidas com Software Assurance, sendo que a "Atualização de versão", ou *Software Assurance*, deve ser entendida como o fornecimento de novas versões corretivas ou evolutivas do software, lançadas durante a vigência contratual, mesmo em caso de mudança de designação do nome de software, devendo compreender a correção de falhas no produto, independente de correções tornadas públicas, desde que tenha sido detectada e formalmente comunicada à contratada.

4.3 Requisitos temporais e de local de execução

4.3.1 As licenças devem estar disponíveis em ambiente Web, durante toda a vigência contratual, de tal forma que os downloads sejam liberados para a equipe de gestão do contrato.

4.3.2 As novas versões dos produtos contratados, quando aplicável, deverão ser disponibilizadas em 30 (trinta dias), a partir do lançamento oficial da nova versão.

4.3.3 Em caso de atualização do produto o mesmo dever estar disponível pelo fabricante em site oficial para download e geração de mídias avulsa.

4.3.4 Os documentos que comprovam o licenciamento em favor da CONTRATANTE devem ser encaminhados para o e-mail informado pela CONTRATANTE

4.3.5 A CONTRATADA deverá garantir junto a fabricante o suporte completo a todos os Softwares e serviços contratados, durante toda a vigência do contrato.

4.3.6 Os serviços, objeto do presente estudo, terão garantia de funcionamento durante o período de 36 (trinta e seis) meses

4.3.7 O escopo dos chamados de suporte deverá contemplar, no mínimo, o seguinte:

4.3.7.1 Dúvidas operacionais e resolução de problemas referentes às licenças de Software adquiridas;

4.3.7.2 Problemas no acesso ao portal de gerenciamento das licenças;

4.3.7.3 Esclarecimento de questões referentes ao faturamento ou licenciamento dos produtos;

4.3.7.4 Esclarecimento de questões referentes ao contrato de licenciamento Microsoft.

4.4 Requisitos de Segurança

4.4.1 As licenças de todos os produtos devem permitir execução simultânea com os sistemas antivírus, firewall e antispam já utilizados da CONTRATANTE

4.4.2 A empresa contratada deverá executar os serviços de computação em nuvem, referente ao item 5 do objeto da contratação em território nacional, o que inclui armazenar os dados e informações da Contratante em datacenters instalados fisicamente no Brasil, incluindo replicação e cópias de segurança (backups), de modo que a Contratante disponha de todas as garantias da legislação brasileira enquanto tomadora do serviço e responsável pela guarda das informações armazenadas em nuvem.

4.4.3 A Solução contratada deverá fornecer suporte ao tratamento de dados pessoais, conforme preconiza a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

4.5 Requisitos dos Serviços

4.5.1 Os serviços técnicos especializados aos Softwares Microsoft, devem compreender:

4.5.1.1 O atendimento de chamados técnico sob demanda para resolução de incidentes no ambiente computacional da CONTRATANTE, os quais demandem conhecimento de um profissional com nível de especialização exigida neste edital e não disponível na equipe de sustentação de ambientes da CONTRATANTE;

4.5.1.2 Elaboração de projetos de implantação de Melhorias e/ou novas soluções no ambiente da CONTRATANTE;

4.5.1.3 Implantação de novos projetos;

4.5.1.4 Elaboração de diagnósticos, saneamento de dúvidas e a implementação de melhorias no ambiente computacional em aspectos que envolvam o uso dos softwares Microsoft.

4.5.1.5 Realização de treinamentos e workshops com escopo relativo aos produtos e serviços desta contratação.

4.6 Requisitos Legais

4.6.1 Deverão ser cumpridos os procedimentos, normas, modelos e regulamentos vigentes na CONTRATANTE.

4.7 Requisitos de Controle do Licenciamento

4.7.2 A CONTRATADA deverá disponibilizar ao CONTRATANTE um portal, onde o CONTRATANTE poderá acompanhar o andamento do contrato e neste deverão ser disponibilizadas as seguintes funcionalidades:

4.7.2.1 O portal deverá disponibilizar informações de tipo de contrato e validade do contrato Microsoft e informações dos produtos e licenças contratados;

4.7.2.3 O portal deverá apresentar disponibilidade 24x7;

4.7.2.4 Deverá permitir cadastrar vários usuários para acesso ao portal;

4.7.2.5 O usuário poderá realizar download de produtos e/ou mídias disponíveis no portal;

5. CLÁUSULA QUINTA - PRAZOS, LOCAIS, FORMA DE EXECUÇÃO E RECEBIMENTO

5.1. Prazo de entrega:

13.1.1 Lote 04: o prazo de entrega dos serviços estará discriminado na ordem de serviço.

5.2. Os bens serão recebidos provisoriamente no prazo de 10 (*dez*) dias, pelo(a) responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes Termo de Referência e na proposta.

5.3. Os bens poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser substituídos no prazo de 10 (dez) dias, a contar da notificação da contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

5.4. Os bens serão recebidos definitivamente no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento provisório, após a verificação da qualidade e quantidade do material e consequente aceitação do Contratante.

5.5. Na hipótese de a verificação a que se refere o subitem anterior não ser procedida dentro do prazo fixado, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento definitivo no dia do esgotamento do prazo.

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

6. CLÁUSULA SEXTA - DO VALOR DO CONTRATO

6.1. O valor total geral estimado para a presente contratação é de **R\$ 1.392.600,00 (um milhão, trezentos e noventa e dois mil e seiscentos reais)**

LOTE	ITEM	CATEGORIA	PRODUTO	SKU	UNIDADE	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
4	1	Consultoria Técnica Especializada	Serviços de Consultoria Técnica Especializada Microsoft Partner	CTMP-01	Horas de serviços Técnicos (HST)	6.600	R\$ 211,00	R\$ 1.392.600,00
VALOR TOTAL LOTE 04								R\$ 1.392.600,00

7. CLÁUSULA SÉTIMA - DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

7.1. As despesas decorrentes da execução deste Contrato, neste exercício, correrão à conta de recursos consignados nas seguintes fontes e dotações orçamentárias:

DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA		2021.3101.04.126.1019.2074.03.
Descrição	Código	Denominação
Unidade Orçamentária	3101	Gabinete Secretaria de Estado de Desenvolvimento e Inovação
Função	04	Administração
Subfunção	126	Tecnologia da Informação
Programa	1019	Governo Digital
Ação	2074	Implantação do Governo Digital
Produto	03	Outras Despesas Correntes
Grupo de Despesa	3.3.90.40.28	Natureza Jurídica
Fonte	100	Receitas Ordinárias
Modalidade Aplicação	90	Aplicações Diretas

7.2. Para o exercício subsequente serão alocados recursos em dotação orçamentária própria para o custeio da despesa.

8. CLÁUSULA OITAVA - DA VIGÊNCIA

8.1. O prazo de vigência deste contrato será de **36 (trinta e seis) meses**, contados a partir de sua assinatura, com eficácia a partir da publicação em resumo na imprensa oficial.

8.2. O contrato poderá ser prorrogado até o limite de 48 (quarenta e oito) meses, nos termos do Art. 57, inciso IV, da Lei nº 8.666/93.

9. CLÁUSULA NONA - GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

9.1. Será exigida garantia de execução contratual.

I - O adjudicatário, no prazo de *10 dias* após a assinatura do Contrato, prestará garantia no valor correspondente a 5% 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.

II - Caberá ao contratado optar por uma das seguintes modalidades de garantia:

a) caução em dinheiro;

b) 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 Fazenda;

c) seguro-garantia;

d) fiança bancária.

III - A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da Contratante, na Caixa Econômica Federal, com correção monetária, em favor da Contratante.

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

V - 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 *<definir prazo (usualmente é de 10 dias)>*.

VI - A Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

VII - 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 8666/93).

10. CLÁUSULA DÉCIMA - DOS ENCARGOS DA CONTRATADA

10.1. A **CONTRATADA** deve cumprir todas as obrigações constantes neste termo de referência e em sua proposta, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto e, ainda:

I - executar o objeto conforme as especificações, prazos e condições constantes neste termo de referência;

II - responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com os artigos 12, 13 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990);

- III - substituir, reparar ou corrigir, às suas expensas, no prazo fixado neste termo de referência, o objeto fornecido/executado em desacordo com as especificações exigidas;
- IV - comunicar à Contratante, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data da entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação;
- V - manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- VI - Disponibilizar ao Contratante PORTAL de controle de licenças fornecidas e dos direitos adquiridos, cuja atualização de informações ficará a seu cargo ou do próprio fabricante.
- VII - Validar, sempre que necessário, em razão de eventuais mudanças de nomenclatura dos produtos, os novos nomes e códigos referentes às versões mais atualizadas.
- VIII - Fornecer a documentação técnica completa e atualizada dos produtos adquiridos, contendo manuais do fabricante, guias de instalação e outros documentos pertinentes, sempre em suas versões originais. A documentação poderá ser disponibilizada em site do fabricante, com acesso liberado ao Contratante.
- IX - Disponibilizar ao Contratante acesso, sem quaisquer ônus adicionais, ao site que contenha Base de Conhecimento do fabricante sobre os produtos contemplados no objeto do ajuste.
- X - Manter, durante todo o período de vigência do contrato, todas as condições que ensejaram sua contratação.
- XI - Não veicular publicidade acerca dos serviços contratados, sem prévia autorização, por escrito, do CONTRATANTE.
- XII - Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil e penal, sobre todo e qualquer assunto de interesse do CONTRATANTE ou de terceiros do que tomar conhecimento em razão da execução do objeto deste Contrato, devendo orientar seus empregados nesse sentido.
- XIII - Aceitar, durante a vigência do Contrato, nas mesmas condições contratuais os acréscimos ou supressão do objeto, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado, durante a sua vigência ;
- XIV - Obedecer a todas as normas, padrões, processos e procedimentos do CONTRATANTE definidos pela Subsecretaria de Tecnologia da Informação;
- XV - Não divulgar nem permitir a divulgação, sob qualquer hipótese, das informações a que venha a ter acesso em decorrência dos serviços realizados, sob pena de responsabilidade civil e/ou criminal;
- XVI - Assumir, plena e exclusivamente, todos os riscos provenientes da execução do objeto contratual, não assumindo o CONTRATANTE, em hipótese alguma, nenhuma responsabilidade subsidiariamente;

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DOS ENCARGOS DA CONTRATANTE

11.1. São obrigações da Contratante, além daquelas contidas no termo de referência, no edital de licitação e na legislação vigente:

- I - receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no termo de referência;

- II - verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos bens/serviços com as especificações constantes do termo de referência e da proposta, para fins de aceitação;
- III - comunicar à Contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no objeto, para que seja substituído, reparado ou corrigido;
- IV - acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da Contratada;
- V - efetuar o pagamento à Contratada no valor correspondente ao preço contratado e cujo objeto tenha sido efetivamente entregue/executado, no prazo e forma estabelecidos neste termo de referência;
- VI - Nomear Gestor do Contrato e Fiscais Técnico do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;
- VII - Rejeitar os serviços que não atendam aos requisitos constantes das especificações contidas no Termo de Referência;
- VIII - Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato por meio de servidores designados;
- IX - O Gestor do Contrato do CONTRATANTE atestará as notas fiscais para fins de pagamento, comprovada a prestação correta dos serviços, com base na informação prestada pelos Fiscais Técnicos;
- X - Notificar a CONTRATADA, por meio de ofício, e-mail ou sistema de controle de ocorrências, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas na execução do serviço, para que sejam adotadas as medidas corretivas cabíveis;
- XI - Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento dos serviços contratados;
- XII - Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento das Soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação por parte da CONTRATADA, com base em informações de mercado, quando aplicável;
- XIII - Prestar à CONTRATADA, em tempo hábil, as informações eventualmente necessárias à execução do serviço;
- XIV - Emitir, por intermédio da solução computacional de apoio à execução dos serviços, as correspondentes Ordens de Serviço (OS), contendo todas as informações necessárias para a prestação do serviço, objeto deste contrato;
- XV - Acompanhar, controlar e avaliar a prestação de serviço, por intermédio do gestor e fiscal do contrato, especialmente quanto aos aspectos quantitativos e qualitativos, de acordo com os padrões de qualidade definidos;
- XVI - Permitir, sob supervisão, que os funcionários da empresa CONTRATADA, desde que devidamente identificados e incluídos na relação de técnicos autorizados, tenham acesso às dependências do CONTRATANTE, onde o serviço será prestado, respeitando as normas que disciplinam a segurança da informação e o patrimônio;
- XVII - Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis.

11.2. A Contratante não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela Contratada com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente termo de referência, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da Contratada, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DO ACOMPANHAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO

12.1. Nos termos do art. 67 Lei nº 8.666, de 1993, serão designados pela autoridade competente, mediante Portaria, servidores para atuarem no acompanhamento e fiscalização da execução do objeto.

12.2. A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas ou vícios redibitórios, e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Administração ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

12.3. O representante da Administração anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos funcionários eventualmente envolvidos, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA

13.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em 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.

13.2. A manutenção do contrato com empresas em processo de fusão, cisão ou incorporação será permitida desde que aprovada pelo órgão gestor da ata de registro de preços e que as empresas envolvidas apresentem e mantenham documentação habilitatória regular e plena condição de atendimento às necessidades técnicas e de documentação exigidas no documento (000024484394).

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DOS ACRÉSCIMOS E SUPRESSÕES

14.1. No interesse da Contratante, o objeto poderá ser acrescido ou suprimido até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado da contratação, conforme disposto no Art. 65, §§ 1º e 2º do inciso II, da Lei nº 8.666/93.

14.2. É vedada a compensação de quantitativos de acréscimos e supressões, devendo as eventuais alterações de quantitativos fundamentadas no Art. 65 da Lei nº 8.666/93 considerarem os acréscimos e supressões de forma isolada, nos termos da orientação do Acórdão nº 749/2010 – TCU – Plenário.

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DO REAJUSTE

15.1. Para o Lote 04, por se tratar de serviços online (subscrição de licenças) reajustável pelo fabricante e fornecimento serviços de consultoria técnica, haverá previsão de reajuste, conforme a seguir:

I - Os preços contratados serão fixos e irremovíveis pelo período de 12 (doze) meses, contados da data da apresentação da última proposta comercial.

II - É facultado o reajuste em sentido estrito, a pedido da Contratada, contemplando a variação do índice *INPC do IBGE* após 12 (doze) meses da apresentação da última proposta comercial, no prazo de 60 dias, sob pena de o silêncio ser interpretado como renúncia presumida.

III - O requerimento a que se refere o item anterior prescinde da demonstração da variação índice de reajustamento no período, tendo em vista o lapso temporal observado em sua divulgação.

IV - O preço eventualmente reajustado somente será praticado após a vigência do aditamento ou apostilamento contratual e contemplará a variação do índice de reajustamento durante 12 (doze) meses, a partir da data de apresentação da última proposta comercial.

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

VI - A Contratada só fará jus a qualquer reajuste na constância da vigência contratual.

VII - Haverá preclusão lógica do direito ao reajustamento nos casos em que a Contratada firmar termo aditivo de dilação de prazo de vigência, com a manutenção dos preços praticados e sem a expressa reserva do direito, quando já houver decorrido o período anual referente ao reajustamento e mesmo que ainda não consumado o prazo de 60 (sessenta) dias previsto no inciso II.

15.2. Como parte do modelo de licenciamento *Microsoft*, eventuais quantitativos adicionais das licenças serão adquiridos, mediante aditivos contratuais, observando-se o limite definido no §1 do Art. 65 da Lei 8.666, de 21 de junho de 1993.

15.3. Nesse processo o Contratante poderá aumentar a utilização de licenças dos produtos *Microsoft*, e pagar proporcionalmente ao tempo de uso da solução, no máximo, 25% do valor anual do contrato, mediante aditivo nos aniversários do contrato.

16. **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DO PAGAMENTO**

16.1. O pagamento será realizado da seguinte forma:

I - O pagamento dos serviços pertencentes ao lote 4, serão pagos conforme a demanda, após a emissão das respectivas ordens de serviço, execução das atividades e emissão do Termo de Recebimento Definitivo.

16.2. O pagamento será efetuado em até 30 (trinta) dias após a protocolização da fatura devidamente atestada pelo Gestor e Fiscal do contrato.

16.3. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento das faturas controversas ficará pendente até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante.

16.4. O pagamento será efetivado exclusivamente em conta corrente na Caixa Econômica Federal, de titularidade da CONTRATADA, conforme o Art. 4º da Lei Estadual nº 18.364, de 10 de janeiro de 2014.

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

16.6. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal.

16.7. Constatando-se a situação de irregularidade da Contratada, o Gestor deverá notificar a Contratada 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.

16.8. 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.

16.9. 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.

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

16.11. Ocorrendo atraso no pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido de alguma forma para o mesmo, serão devidos pela Contratante encargos moratórios à taxa nominal de 6% (seis por cento) ao ano, capitalizados diariamente em regime de juros simples. O valor dos encargos será calculado pela fórmula a seguir, onde “E” significa encargos moratórios devidos, “N” significa o número de dias entre a data limite prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento, “V” significa o valor em atraso, e “T” significa a taxa diária de compensação financeira, que no caso é de 0,00016438.

$$E = N \times V \times T$$

17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DA OBRIGATORIEDADE DO PROGRAMA DE INTEGRIDADE OU COMPLIANCE

O Prestador Beneficiário deverá manter, durante a vigência deste Contrato, o Programa de Integridade ou Compliance exigido na Lei Estadual nº 20.489/2019.

17.1. O Programa de Integridade consiste, no conjunto de mecanismos e procedimentos internos de integridade, auditoria, controle e incentivo à denúncia de irregularidade e na aplicação efetiva de códigos de ética e de conduta, políticas e diretrizes com o objetivo de detectar e sanar desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados contra a administração pública do Estado de Goiás.

17.2. O Programa de Integridade deve ser estruturado, aplicado e atualizado de acordo com as características e riscos atuais das atividades de cada pessoa jurídica, a qual, por sua vez, deve garantir o constante aprimoramento e adaptação do referido programa, visando garantir a sua efetividade.

17.3. 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.

17.4. 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.

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

17.6. 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.

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

17.8. 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.

17.9. 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 à empresa a multa prevista no Parágrafo Décimo da Cláusula Décima Sexta deste contrato.

18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DAS SANÇÕES

18.1. A aplicação de sanções aos contratados obedecerá às disposições dos artigos 77 a 83 da Lei Estadual nº 17928/2012 e dos artigos 86 a 88 da Lei nº 8.666/93.

18.2. A licitante que, convocada dentro do prazo de validade da sua proposta, não assinar o Contrato ou a Ata, deixar de entregar documentação exigida no Edital, apresentar documentação falsa, não mantiver a proposta, fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal ficará impedida de licitar e de contratar com Estado de Goiás, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas e demais cominações legais.

18.3. Pela recusa em assinar a Ata, o Contrato ou retirar a Nota de Empenho, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, após a regular convocação, a licitante poderá ser penalizada com multa no percentual de 5% (cinco por cento), calculada sobre o valor total estimado do Contrato, sem prejuízo da aplicação de outras sanções previstas no parágrafo anterior.

18.4. Comete infração administrativa a Contratada que:

- I - não executar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;
- II - ensejar o retardamento da execução do objeto;
- III - falhar ou fraudar na execução do contrato;
- IV - comportar-se de modo inidôneo; ou
- V - cometer fraude fiscal.

18.5. Pela **inexecução total ou parcial** do objeto deste contrato, a CONTRATANTE pode aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:

- I - **Advertência por escrito**, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado;
- II - **Multa**, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas moderadas ou graves, assim entendidas aquelas que acarretam prejuízos para o serviço contratado e atinjam pontuação conforme descrito nos itens 4.1.3.12.7;
- III - As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

IV - **Suspensão de licitar e impedimento de contratar** com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos;

V - **Sanção de impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União**, com o conseqüente descredenciamento no Cadastro de Fornecedores do Estado de Goiás pelo prazo de até cinco anos;

VI - **Declaração de inidoneidade** para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a CONTRATANTE pelos prejuízos causados.

VII - As sanções previstas nos subitens I, IV, V e VI, poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

18.6. Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, as empresas ou profissionais que:

I - tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

II - tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

III - demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

18.7. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à Contratada, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993.

18.8. As multas devidas e/ou prejuízos causados à CONTRATANTE serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor do Estado de Goiás, ou deduzidos da garantia, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa e cobrados judicialmente.

18.9. Caso a CONTRATANTE determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

18.10. Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta da Contratada, o Estado de Goiás ou Entidade poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil.

18.11. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

18.12. Se, durante o processo de aplicação de penalidade, se houver indícios de prática de infração administrativa, como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização

18.13. A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto

de 2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.

18.14. O processamento do Processo Administrativo de Responsabilização não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública Estadual resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.

18.15. As sanções serão obrigatoriamente registradas no CADFOR e, no caso de suspensão do direito de licitar, o licitante deverá ser descredenciado pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas no Edital e na Ata de Registro de Preços, e das demais cominações legais.

18.16. O contratado que praticar infração prevista no art. 81, inciso III, Lei nº 8.666/1993, será declarado inidôneo, ficando impedido de licitar e contratar com a administração estadual, 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 Administração dos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da respectiva sanção.

18.17. Nos casos de inadimplemento na prestação dos serviços, as ocorrências serão registradas pela CONTRATANTE que notificará a CONTRATADA, conforme tabela a seguir:

Id	Ocorrência	Glosa / Sanção
1	Não comparecer injustificadamente à reunião inicial.	Advertência. Em caso de reincidência, multa 0,5% sobre o valor total do Contrato.
2	Quando convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o Contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não manter a proposta, falhar ou fraudar na execução do Contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal.	A Contratada ficará impedida de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal e Municípios e, será descredenciada no CADFOR, ou nos sistemas de cadastramento de fornecedores a que se refere o inciso XIV do art. 4º da Lei nº 10.520/2002, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das demais cominações legais, e multa de 3% do valor da contratação.
3	Ter praticado atos ilícitos visando frustrar os objetivos da licitação.	A Contratada será declarada inidônea para licitar e contratar com a Administração.
4	Demonstrar não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.	Suspensão temporária de 6 (seis) meses para licitar e contratar com a Administração, sem prejuízo da Rescisão Contratual.
5	Não executar total ou parcialmente os serviços previstos no objeto da contratação.	Suspensão temporária de 6 (seis) meses para licitar e contratar com a Administração, sem prejuízo da Rescisão Contratual.
6	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados, por até de 30 dias, sem comunicação formal ao gestor do Contrato.	Multa de 5% sobre o valor total do Contrato. Em caso de reincidência, configura-se inexecução total do Contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual unilateral.

7	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados, por mais de 30 (trinta) dias, sem comunicação formal ao gestor do contrato.	Contratada será declarada inidônea para licitar e contratar com a Administração, sem prejuízo da Rescisão Contratual.
8	Não prestar os esclarecimentos imediatamente, referente à execução dos serviços, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de 48 horas úteis.	Advertência. Em caso de reincidência, multa de 0,1% sobre o valor total do Contrato por dia útil de atraso em prestar as informações por escrito, ou por outro meio quando autorizado pela Contratante, até o limite de 10 dias úteis.
		Após o limite de 10 dias úteis, aplicar-se-á multa de 3% do valor total do Contrato.
9	Provocar intencionalmente a indisponibilidade da prestação dos serviços quanto aos componentes de software (sistemas, portais, funcionalidades, banco de dados, programas, relatórios, consultas, etc).	A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666, de 1993.
10	Permitir intencionalmente o funcionamento dos sistemas de modo adverso ao especificado na fase de levantamento de requisitos e às cláusulas contratuais, provocando prejuízo aos usuários dos serviços.	A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666, de 1993.
11	Comprometer intencionalmente a integridade, disponibilidade ou confiabilidade e autenticidade das bases de dados dos sistemas.	A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666, de 1993.
12	Comprometer intencionalmente o sigilo das informações armazenadas nos sistemas da contratante.	A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666, de 1993.
13	Não atender ao indicador de nível	Glosa de 5% sobre o valor da OS para

	de serviço IAE (Indicador de Atraso de Entrega de OS)	valores do indicador IAE de 1 a 15.
		Glosa de 10% sobre o valor da OS para valores do indicador IAE de 16 a 20.
		Glosa de 15% sobre o valor da OS para valores do indicador IAE de 21 a 30.
		Multa de 3% (três por cento) sobre o valor do Contrato, para valores do indicador IAE maiores que 30, sem prejuízo à glosa acima sobre o valor da OS apurada em relação ao atraso.
14	Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não citada nesta tabela.	Advertência. Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplica-se multa de 3% (três por cento) do valor total do Contrato.

18.18. Pelo descumprimento das condições e requisitos do Programa de Integridade estabelecidos na Lei Estadual nº 20.489/2019, exigido na Cláusula Décima quinta deste sujeitará a empresa à multa de 0,1% (um por cento), por dia , incidente sobre o valor do contrato.

18.19. O montante correspondente à soma dos valores básicos da multa moratória será limitado a 10% (dez por cento) do valor do contrato.

18.20. O cumprimento da exigência estabelecida na Lei Estadual nº 20.489/2019, mediante atestado da autoridade pública da existência e aplicação do Programa de Integridade, fará cessar a aplicação da multa.

18.21. O cumprimento extemporâneo da exigência da implantação do programa de integridade não implicará indébito da multa aplicada.

18.22. A multa definida no item 17.18 não exclui a incidência e a exigibilidade do cumprimento das obrigações fiscais no âmbito do Estado de Goiás.

18.23. – O não cumprimento da obrigação implicará a inscrição da multa em dívida ativa da pessoa jurídica sancionadora e justa causa para rescisão contratual e da ata de registro de preços, com incidência cumulativa de cláusula penal, e impossibilidade de contratação da empresa com administração pública do Estado de Goiás, de qualquer esfera do Poder, pelo período de 02 (dois) anos ou até efetiva comprovação de implantação e aplicação do Programa de Integridade.

18.24. Subsiste a responsabilidade da pessoa jurídica na hipótese de alteração contratual, transformação, incorporação, fusão ou cisão societária.

18.25. A sucessora se responsabilizará pelo cumprimento da exigência na forma da Lei Estadual nº 20.489/2019.

18.26. As sanções descritas nos artigos 8º e 10 da Lei Estadual nº 20.489/2019 serão atribuídas à sucessora.

19. **CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DA RESCISÃO**

19.1. A rescisão deste contrato poderá se dar nos termos dos artigos 79 e 80 da Lei nº 8.666/93.

19.2. No caso de rescisão provocada por inadimplemento da Contratada, a Contratante poderá reter, cautelarmente, os créditos decorrentes do contrato até o valor dos prejuízos causados, já calculados ou estimados.

19.3. No procedimento que visa à rescisão unilateral do contrato provocada por inadimplemento da Contratada, será assegurado à Contratada o contraditório e a ampla defesa, sendo que, depois de encerrada a instrução inicial, a mesma poderá se manifestar e produzir provas, sem prejuízo da possibilidade da Contratante adotar, motivadamente, providências acauteladoras.

20. **CLÁUSULA VIGÉSIMA - DA PUBLICAÇÃO**

20.1. O presente instrumento será publicado pela Contratante na imprensa oficial, em resumo, conforme dispõe o artigo 61, parágrafo único, da Lei nº 8.666/93.

21. **CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - DA CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO**

21.1. As controvérsias eventualmente surgidas quanto à formalização, execução ou encerramento do ajuste decorrentes deste chamamento público, 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 144, de 24 de julho de 2018.

22. **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - DA CLÁUSULA COMPROMISSÓRIA**

22.1. Os conflitos que possam surgir relativamente ao presente ajuste, 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 144, 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.

23. **CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

23.1. Este Contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas previstas na Lei nº 8.666/93, respondendo elas pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

E por estarem assim justas e acordadas, as partes assinam o presente instrumento, de igual teor e forma, para que produza todos os efeitos legais.

- 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 114, de 24 de julho de 2018, sem prejuízo da aplicação das normas de seu Regimento Interno, onde cabível.
- 3) A sede da arbitragem e da prolação da sentença será preferencialmente a cidade de Goiânia.
- 4) O idioma da Arbitragem será a Língua Portuguesa.
- 5) A arbitragem será exclusivamente de direito, aplicando-se as normas integrantes do ordenamento jurídico ao mérito do litígio.
- 6) Aplicar-se-á ao processo arbitral o rito previsto nas normas de regência (inclusive o seu Regimento Interno) da CÂMARA DE CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL (CCMA), na Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996, na Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015, na Lei Complementar Estadual nº 144, de 24 de julho de 2018 e na Lei Estadual nº 13.800, de 18 de janeiro de 2001, constituindo a sentença título executivo vinculante entre as partes.
- 7) A sentença arbitral será de acesso público, a ser disponibilizado no sítio eletrônico oficial da Procuradoria-Geral do Estado, ressalvadas as hipóteses de sigilo previstas em lei.
- 8) As partes elegem o Foro da Comarca de Goiânia para quaisquer medidas judiciais necessárias, incluindo a execução da sentença arbitral. A eventual propositura de medidas judiciais pelas partes deverá ser imediatamente comunicada à CÂMARA DE CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL (CCMA), e não implica e nem deverá ser interpretada como renúncia à arbitragem, nem afetará a existência, validade e eficácia da presente cláusula arbitral.



Documento assinado eletronicamente por **LEONARDO ARUTIM ADAMO, Usuário Externo**, em 09/12/2021, às 14:24, 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 10/12/2021, às 18:28, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1 informando o código verificador 000025776890 e o código CRC 97C5727B.

GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

Rua 82, nº 400, 1º Andar - Setor Central, Goiânia - GO - CEP: 74.083-010



Referência: Processo nº 202114304002135



SEI 000025776890