

EDITAL DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 002 / 2021 - JUCEG

Página | 1

OBJETO: Contratação de empresa especializada no fornecimento de Serviços Técnicos na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), e também a contratação de empresa especializada na prestação de serviços de análise, desenvolvimento, manutenção, documentação, na forma de serviços continuados presenciais, contemplando a transferência de conhecimento e agregação tecnológica, para suprir as demandas de infraestrutura, desenvolvimento e serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação da Junta Comercial do Estado de Goiás - JUCEG, por um período de 12 (doze) meses, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, às normas e legislações aplicáveis e às cláusulas e anexos deste Edital.

PARTICIPAÇÃO: Disputa Geral.

TIPO: Menor Preço por item, tendo como critério de julgamento o valor total do item.

DATA DE ABERTURA: 05/05/2021, às 08:30 horas (horário de Brasília).

Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portaldoempreendedor.orgoiano.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240

AVISO DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 002/2021 – JUCEG

Página | 2

PROCESSO Nº 202100024000454

A Junta Comercial do Estado de Goiás - JUCEG, por intermédio de seu Pregoeiro e Equipe de Apoio designados pela Portaria nº 125/2020-Pres., torna público, para conhecimento dos interessados, que realizará licitação na modalidade Pregão Eletrônico, tipo Menor Preço por item, tendo como critério de julgamento o valor global estimado por item, em sessão pública eletrônica a partir das 08:30 horas (horário de Brasília- DF) do dia 05/05/2021, através do site www.comprasnet.go.gov.br, destinado à contratação de empresa especializada no fornecimento de Serviços Técnicos na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), e também a contratação de empresa especializada na prestação de serviços de análise, desenvolvimento, manutenção, documentação, na forma de serviços continuados presenciais, contemplando a transferência de conhecimento e agregação tecnológica, para suprir as demandas de infraestrutura, desenvolvimento e serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação da Junta Comercial do Estado de Goiás - JUCEG, por um período de 12 (doze) meses, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, às normas e legislações aplicáveis e às cláusulas e anexos deste Edital.

Participação: Disputa Geral.

Modalidade: Pregão.

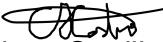
Forma: Eletrônica.

Recurso Orçamentário: Fonte 100.

Fundamento Legal: O presente certame será regido pela Lei Federal nº 10.520/02, Decreto Federal nº 10.024/2019, Lei Federal nº 8.666/1993 e suas alterações, Lei Estadual nº 17.928/2012, Decreto Estadual nº 7.466/2011, Decreto Estadual nº 9.666/2020, Lei Complementar Federal nº 123/2006, Lei Complementar Estadual nº 117/2015 e demais normas regulamentares aplicáveis à espécie.

Disponibilização de documentos: O Edital e seus anexos encontram-se disponíveis nos sites: www.comprasnet.go.gov.br e www.juceg.go.gov.br.

Informações: (62) 3252-9226 – licitacao@juceg.go.gov.br


Carlos Henrique Carrilho de Castro
Pregoeiro

Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portalempreendedor.orgoiango.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240

EDITAL DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 002/2021 – JUCEG PROCESSO Nº 202100024000454

Página | 3

1 – PREÂMBULO

1.1 – A Junta Comercial do Estado de Goiás - JUCEG, por intermédio de seu Pregoeiro e Equipe de Apoio designados pela Portaria nº 125/2020-Pres., torna público para conhecimento dos interessados, que realizará licitação na modalidade Pregão Eletrônico, tipo Menor Preço por item, tendo como critério de julgamento o valor estimado total do item, em sessão pública eletrônica, através do site www.comprasnet.go.gov.br, nos termos da Lei Federal nº 10.520/2002, Lei Federal nº 8.666/1993 e suas alterações posteriores, Lei Estadual nº 17.928/2012, Lei Estadual nº 18.989/2015, Decreto Estadual nº 9.666/2020 e Decreto Estadual nº 7.466/2011 e demais normas regulamentares aplicáveis à espécie, bem como as condições estabelecidas neste Edital e seus anexos.

2 – OBJETO

2.1 – Contratação de empresa especializada no fornecimento de Serviços Técnicos na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), e também a contratação de empresa especializada na prestação de serviços de análise, desenvolvimento, manutenção, documentação, na forma de serviços continuados presenciais, contemplando a transferência de conhecimento e agregação tecnológica, para suprir as demandas de infraestrutura, desenvolvimento e serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação da Junta Comercial do Estado de Goiás - JUCEG, por um período de 12 (doze) meses, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, às normas e legislações aplicáveis e às cláusulas e anexos deste Edital.

3 – DO LOCAL, DATA E HORA

3.1. Todas as referências de tempo contidas neste Edital, no Aviso e durante a sessão pública observarão, obrigatoriamente, o horário de Brasília/DF (UTC -03:00) e dessa forma serão registradas no sistema eletrônico e na documentação relativa ao certame.

3.2. Caberá à empresa licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, devendo observar rigorosamente os prazos

Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portalempreendedorgoiano.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240

limites (data e horário) para recebimento das propostas, bem como para início da fase competitiva de lances, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

Página | 4

3.3. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido e no mesmo endereço eletrônico, independentemente de nova comunicação, desde que não haja comunicação do Pregoeiro em contrário.

3.4. O Pregão Eletrônico será realizado em sessão pública eletrônica, através do site www.comprasnet.go.gov.br, no dia **05/05/2021, a partir das 08h30min**, mediante condições de segurança, criptografia e autenticação, em todas as suas fases.

3.5. As Propostas Comerciais deverão ser encaminhadas, através do site www.comprasnet.go.gov.br, concomitantemente com os documentos de habilitação exigidos no edital, proposta com a descrição do objeto ofertado e o preço, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública, marcada para às 08h30min, do dia 05/05/2021, conforme discriminado no quadro abaixo:

FASE	DATA/HORA
Registro de proposta	De 23/04/2021 a 05/05/2021.
Início da sessão pública/Fase de lances	Dia 05/05/2021, às 08:30 horas.
Encerramento dos lances	Prorrogação automática 2 + 2, nos termos do item 8 do Edital.

3.6. A etapa de que trata o item 3.5 será encerrada com a abertura da sessão pública.

3.7. O envio da proposta, acompanhada dos documentos de habilitação exigidos no edital, nos termos do disposto no item 3.5, ocorrerá por meio de chave de acesso e senha.

3.8. O licitante declarará, em campo próprio do sistema, o cumprimento dos requisitos para a habilitação e a conformidade de sua proposta com as exigências do edital.

3.9. A falsidade da declaração de que trata o item 3.8 sujeitará o licitante às sanções previstas na legislação.

3.10. Qualquer elemento que possa identificar a licitante importa desclassificação da proposta, sem prejuízo das sanções previstas nesse Edital.

3.11. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta e os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

3.12. Na etapa de apresentação da proposta e dos documentos de habilitação pelo licitante, observado o disposto no item 3.5, não haverá ordem de classificação das propostas, o que ocorrerá somente após os procedimentos de que trata a Cláusula 10 deste instrumento.

Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portaldoempreendedor.orgoiango.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240

3.13. Os documentos que compõem a proposta e a habilitação do licitante melhor classificado somente serão disponibilizados para avaliação do pregoeiro e para acesso público após o encerramento do envio de lances.

3.14. Os documentos complementares à proposta e à habilitação, quando necessários à confirmação daqueles exigidos no edital e já apresentados, serão encaminhados pelo licitante melhor classificado após o encerramento do envio de lances, observado o prazo de, no mínimo, quatro horas, contado da solicitação do pregoeiro no sistema.

4 – DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

4.1 – Poderão participar todos quantos militem no ramo pertinente ao objeto desta licitação e estiverem credenciados no sistema <http://www.comprasnet.go.gov.br/>.

4.2 – Os licitantes deverão acompanhar as operações no sistema eletrônico durante todo o processo licitatório e responsabilizar-se pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

4.3 – A participação neste pregão eletrônico dar-se-á por meio da digitação de senha privativa do licitante e subsequente encaminhamento de proposta de preços e documentos de habilitação nos prazos estabelecidos neste edital.

4.4 – Não poderão participar os interessados que se encontrarem sob falência, concurso de credores, dissolução, liquidação, empresas estrangeiras que não funcionam no país, nem aqueles que tenham sido declarados inidôneos para licitar ou contratar com a Administração Pública, ou punidos com suspensão do direito de licitar e contratar com a Administração Pública Estadual.

4.5 – É vedada a participação de empresas que constem impedidas ou suspensas de licitar junto ao Cadastro de Fornecedores do Estado de Goiás – CADFOR.

4.6 – A proponente é responsável por todas as transações efetuadas em seu nome, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluída a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

5 - DO CREDENCIAMENTO

5.1 – A participação no presente pregão eletrônico estará aberta somente aos licitantes previamente credenciados (inclusive os pré-cadastrados que possuem *login* e senha privativa), perante o provedor do sistema eletrônico

Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portalempreendedor.orgoiango.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240

<http://www.comprasnet.go.gov.br/>, conforme instruções nele contidas (consultar manual <http://www.comprasnet.go.gov.br/manuais.asp>).

5.2 - O credenciamento para acesso ao sistema ocorrerá pela atribuição de chave de identificação e de senha pessoal e intransferível.

Página | 6

5.3 - O credenciamento permitirá a participação dos interessados em qualquer pregão, na forma eletrônica, exceto quando o seu cadastro no site <http://www.comprasnet.go.gov.br/> tenha sido inativado ou excluído por solicitação do credenciado ou por determinação legal.

5.3.1 – Em caso do licitante com credenciamento apenas na condição de pré-cadastro, caso seja vencedor do certame, o sistema Comprasnet-go remeterá automaticamente os documentos habilitatórios ao Cadastro de Fornecedores do Estado de Goiás - CADFOR para fins de homologação do seu credenciamento.

6 - DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

6.1 - As propostas comerciais serão enviadas exclusivamente por meio do sistema, concomitantemente com os documentos de habilitação exigidos no edital, com a descrição do objeto ofertado e o preço por item, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública.

6.1.1 - Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta e os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

6.1.2 - O licitante declarará, em campo próprio do sistema, o cumprimento dos requisitos para a habilitação e a conformidade de sua proposta com as exigências do edital.

6.1.2.1 - A falsidade da declaração sujeitará o licitante às sanções previstas no Decreto Estadual 9.666/2020.

6.2 - Na presente etapa não haverá ordem de classificação das propostas, o que ocorrerá somente após a fase de julgamento.

6.2.1 - Os documentos que compõem a proposta e a habilitação do licitante melhor classificado somente serão disponibilizados para avaliação do pregoeiro e para acesso público após o encerramento do envio de lances.

6.3 - A validade da proposta será de 90 (noventa) dias a contar da data da sua entrega, independente de haver prazo diferente expresso na proposta escrita.

Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portalempreendedor.orgoiango.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240

6.4 - Nos preços propostos deverão estar inclusos todos os tributos, encargos sociais, frete até o destino, e quaisquer outros ônus que porventura possam recair sobre o fornecimento do objeto da presente licitação, os quais ficarão a cargo única e exclusivamente da vencedora.

Página | 7

6.5 – As propostas encaminhadas pelos licitantes deverão conter obrigatoriamente a marca e modelo do objeto ofertado, sendo desclassificadas as propostas em desacordo. Quando se tratar de serviços ou marca própria deverá constar no sistema, no campo referente à marca, o nome da licitante.

6.6 – Sempre que a descrição mínima do bem utilizar a terminologia aproximada ou aproximadamente, a medida do objeto ofertado deverá estar compreendida no intervalo de 10% (dez por cento) acima e 10% (dez por cento) abaixo da medida especificada.

6.7 - Todas as empresas deverão catar (já na fase de propostas e lances) seus preços com todos os tributos inclusos.

6.7.1 - Quanto ao ICMS, caso a natureza do objeto sofra incidência dessa espécie de tributo, as empresas estabelecidas no Estado de Goiás, não optantes do Regime Especial Unificado de Arrecadação de Tributos e Contribuições devidos pelas Microempresas e Empresas de Pequeno Porte - Simples Nacional, deverão ofertar os respectivos lances já desonerados do ICMS.

6.7.1.1 – Quando a prerrogativa constante no subitem anterior for aplicável, a proposta comercial apresentada pela empresa melhor colocada deverá constar, expressamente, quais itens foram ofertados desonerados do ICMS.

7 - DA ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA E DO ENVIO DE LANCES

7.1 - A partir do horário previsto no edital (item 03), a sessão pública na internet será aberta pelo pregoeiro com a utilização de sua chave de acesso e senha.

7.2 - Os licitantes poderão participar da sessão pública na internet, mediante a utilização de sua chave de acesso e senha.

7.3 - O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o pregoeiro e os licitantes.

7.4 - DA CONFORMIDADE DAS PROPOSTAS

7.4.1 - O pregoeiro, auxiliado pela equipe técnica, verificará as propostas apresentadas e desclassificará aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos no edital (vícios patentes).

Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portaldoempreendedor.orgoiango.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240

7.4.2 A desclassificação será fundamentada e registrada no sistema, acompanhado em tempo real por todos os participantes.

7.4.3 - O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas pelo pregoeiro.

Página | 8

7.5 - INÍCIO DA FASE COMPETITIVA

7.5.1 - Classificadas as propostas, o pregoeiro dará início à fase competitiva, oportunidade em que os licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico.

7.5.2 - O licitante será imediatamente informado do recebimento do lance e do valor consignado no registro.

7.5.3 - Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observados o horário fixado para abertura da sessão pública e as regras estabelecidas no edital.

7.5.4 - Só poderá ser ofertado valor inferior ao último lance por ele ofertado e registrado pelo sistema, observado o intervalo mínimo de R\$ 200,00 (duzentos reais), que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta.

7.6.5 - Não serão aceitos dois ou mais lances iguais e prevalecerá aquele que for recebido e registrado primeiro.

7.6.6 Durante a sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.

8 - DO ENCERRAMENTO (MODO DE DISPUTA ABERTO)

8.1 - A etapa de envio de lances na sessão pública durará 10 (dez) minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.

8.1.1 - A prorrogação automática da etapa de lances será de 02 (dois) minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive quando se tratar de lances intermediários.

8.1.2 - Na hipótese de não haver novos lances, a sessão pública será encerrada automaticamente.

8.2 - Encerrada a sessão pública sem prorrogação automática pelo sistema, o pregoeiro poderá, assessorado pela equipe de apoio, admitir o reinício da etapa de envio de lances, em prol da consecução do melhor preço.

Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portalempreendedorgoiano.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240

8.3 – No caso de alguma proposta apresentada por **ME e EPP** for igual ou até 5% (cinco por cento) superior à proposta mais bem classificada, considerar-se-ão ter havido empate.

Página | 9

8.3.1 – Ocorrendo o empate proceder-se-á da seguinte forma: I- a ME ou EPP melhor classificada será convocada automaticamente pelo sistema para apresentar novo lance no prazo máximo de 05 (cinco) minutos após o encerramento dos lances, sob pena de preclusão; II- sendo apresentado por ME e EPP lance inferior àquele considerado vencedor do certame, será adjudicado em seu favor o objeto licitado; III- não sendo apresentado novo lance por ME ou EPP, serão convocadas pelo sistema os remanescentes que porventura se enquadrem na situação de empate ficto, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito; IV- na hipótese da não contratação nos termos aqui previstos, o objeto licitado será adjudicado em favor do licitante originalmente vencedor do certame; V- a possibilidade de desempate somente se aplicará quando a melhor oferta inicial não tiver sido apresentada por ME ou EPP.

8.3.2 - Havendo igualdade de valor entre ME e EPP será realizado sorteio pelo sistema eletrônico para identificar a que poderá exercer o direito de preferência para o desempate.

9 - DO JULGAMENTO

9.1 - Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, o pregoeiro deverá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que tenha apresentado o melhor preço, para que seja obtida melhor proposta, vedada a negociação em condições diferentes das previstas no edital.

9.1.1 - A negociação será realizada por meio do sistema e poderá ser acompanhada pelos demais licitantes.

9.2 - A licitante melhor colocada terá o prazo mínimo de **04 (quatro) horas**, após convocação do pregoeiro no sistema, para envio da proposta e, se necessário, dos documentos complementares, adequada ao último lance ofertado após a negociação.

9.3 - Encerrada a etapa de negociação a proposta classificada em primeiro lugar será analisada quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação no edital e verificará a habilitação do licitante conforme disposições do edital.

9.3.1 - O pregoeiro poderá, no julgamento da habilitação e das propostas, sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua

Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portalempreendedor.orgoiango.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240

validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível aos licitantes, e lhes atribuirá validade e eficácia para fins de habilitação e classificação, observado o disposto na Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999.

Página | 10

9.3.1.1 - Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, com vistas ao saneamento, a sessão pública somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no sistema com no mínimo 24 (vinte e quatro horas) de antecedência, e a ocorrência será registrada em ata.

9.4 - Na hipótese de a proposta classificada em primeiro lugar não foi aceitável ou o licitante não atender às exigências para a habilitação, o pregoeiro deverá restabelecer a etapa competitiva de lances entre os licitantes.

9.4.1 - Haverá nova verificação da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, seguindo-se a disciplina estabelecida, se for o caso.

9.5 – Na hipótese de necessidade de envio de documentos complementares, eles deverão ser apresentados em formato digital, via sistema, no prazo estabelecido no item 9.2, após a solicitação do Pregoeiro no sistema eletrônico.

9.6 - A critério do Pregoeiro, o prazo constante do item 9.2 poderá ser prorrogado.

9.7 - Em qualquer fase da licitação, o Pregoeiro poderá promover diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo, bem como sanear os erros de pequena relevância, mediante ato devidamente motivado.

9.8 - O Pregoeiro poderá solicitar o envio das vias originais ou cópias autenticadas da documentação e da proposta, que deverão ser encaminhadas em no máximo 05 (cinco) dias úteis após a data do encerramento do Pregão.

9.9 - Os documentos originais da Proposta Comercial e dos Documentos de Habilitação, quando solicitados, deverão ser enviados em envelope fechado e lacrado contendo os dizeres abaixo descritos no seguinte endereço: Rua 260, esquina com a Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás, CEP: 74.610-240.

**“PROPOSTA COMERCIAL E DOCUMENTOS DE
HABILITAÇÃO”**

**JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE GOIÁS - JUCEG
GERÊNCIA DE COMPRAS E APOIO ADMINISTRATIVO
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 002/2021
(Razão Social da licitante e CNPJ)**

Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portalempreendedorgoiano.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240

9.10 - Os documentos extraídos via INTERNET terão seus dados conferidos pela Equipe de Apoio perante o site correspondente.

9.11 - Não serão aceitos protocolos de entrega ou solicitação de documento em substituição aos documentos requeridos no presente Edital e seus Anexos.

Página | 11

10 - DOCUMENTAÇÃO PARA HABILITAÇÃO

10.1 – O fornecedor que comprovar sua regularidade através do CRC – Certificado de Registro Cadastral do Estado de Goiás, estará dispensado de apresentar os documentos descritos nos itens 10.2, 10.3, 10.4 e 10.5.2 (conforme art. 4º da Instrução Normativa 004/2011-GS).

10.2 - REGULARIDADE JURÍDICA

10.2.1 – Cédula de Identidade.

10.2.2 - Registro Comercial, no caso de empresa individual.

10.2.3 - Ato Constitutivo, estatuto ou contrato social e seus aditivos em vigor, devidamente registrados, em se tratando de sociedades comerciais, e no caso de sociedade de ações, acompanhadas de documentos de eleição de seus administradores.

10.2.4 - Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova de diretoria em exercício.

10.2.5 - Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo Órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

10.3 - REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA

10.3.1 - Prova de Inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ.

10.3.2 - Prova de Inscrição no Cadastro de Contribuintes Estadual ou Municipal, se houver relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual.

10.3.3 - Certificado de Regularidade para com o FGTS, expedido pela Caixa Econômica Federal.

10.3.4 - Certidão Negativa de Débito para com o INSS, ou prova equivalente que comprove regularidade de situação para com a Seguridade Social, ou ainda prova de garantia em juízo de valor suficiente para pagamento do débito, quando em litígio.

Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portaldoempreendedor.orgoiango.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240

10.3.5 - Prova de regularidade para com a Fazenda Federal.

OBS: As comprovações pertinentes aos itens 10.3.4 e 10.3.5, serão alcançadas por meio de certidão expedida **conjuntamente** pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados.

Página | 12

10.3.6 - Prova de regularidade para com a Fazenda Estadual do domicílio ou sede do licitante, **se sediado/domiciliado em outra unidade da federação, e do Estado de Goiás.**

10.3.7 - Prova de regularidade para com a Fazenda Municipal do domicílio ou sede do licitante.

10.3.8 – Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943.

Obs.: Caso a participação no certame se dê através da matriz, com possibilidade de que a execução contratual se dê por filial, ou vice-versa, a prova de regularidade fiscal deverá ser de ambas, dispensando-a quando, pela própria natureza das certidões, forem emitidas somente em nome da matriz (deliberação da Procuradoria-Geral do Estado através de seu Despacho “AG” nº 001930/2008).

10.4 – QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

10.4.1 - Certidão negativa de falência, concordata ou recuperação judicial/extrajudicial, expedida pelo Cartório Distribuidor da Comarca da sede da licitante pessoa jurídica ou Certidão negativa de execução patrimonial expedida pelo Cartório Distribuidor do domicílio da licitante pessoa física.

10.4.2 - Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da Lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais, quando encerrados a mais de 03 (três) meses da data de apresentação da proposta. Considerar-se-á detentora de boa situação financeira a empresa de cujo Balanço ou Demonstrativo Contábil do último exercício social possam extrair elementos que comprovem o valor igual ou superior a 1 (um).

10.4.2.1 - Apresentar a comprovação do índice de liquidez geral apurado no balanço apresentado pela proponente, extraíndo os seguintes elementos: I) Índice de Liquidez Corrente (ILC), igual ou superior a 1,00 (um inteiro), onde $ILC = AC/PC$

Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portaldeempreendedorgoiano.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240

sendo que AC corresponde ao Ativo Circulante e PC corresponde o Passivo Circulante; II) Índice de Liquidez Geral (ILG), igual ou superior a 1,00 (um inteiro), onde $ILG=AC+RLP/ET$ sendo que AC corresponde ao Ativo Circulante, RLP corresponde a Realizável a Longo Prazo, ET corresponde a Exigível Total.

Página | 13

10.4.2.2 - Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social devidamente publicadas na imprensa oficial, quando se tratar de sociedades por ações, acompanhado do índice da aferição financeira exigido no subitem anterior.

10.4.2.3 - A empresa que apresentar resultado menor que 1 (um) em qualquer dos índices citados no subitem 10.4.2.1, quando de sua habilitação, deverá comprovar capital mínimo ou patrimônio líquido mínimo correspondente a 10% (dez por cento) sobre o valor estimado, através de balanço patrimonial integralizado, do último ano base exigido em Lei.

10.4.2.4 - Nos casos em que a comprovação de qualificação econômico-financeira seja por meio de capital social ou patrimônio líquido mínimo, poderá ser requisitada, a qualquer momento, relação dos compromissos assumidos pelos licitantes, que importem diminuição de sua capacidade operativa ou absorção da disponibilidade financeira, nos termo do § 4º do artigo 31 da LLC.

10.4.2.4 - Na habilitação em licitações referentes a fornecimento de bens para pronta entrega ou locação de materiais, não será exigida de microempresa ou empresa de pequeno porte a apresentação de balanço patrimonial do último exercício social, em conformidade com o dispositivo legal.

10.5 – DAS DECLARAÇÕES

10.5.1 - Declaração de que a empresa não se acha declarada inidônea para licitar, conforme modelo a seguir:

DECLARAÇÃO

A empresa _____, CNPJ n.º _____, declara, sob as penas da lei, que, até a presente data, inexistem fatos impeditivos para sua habilitação, no presente processo licitatório, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores.

Data e local

Assinatura do Diretor ou Representante Legal.

Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portalempreendedor.orgoiango.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240

10.5.2 – Declaração de que a empresa não emprega menor, conforme modelo a seguir:

Página | 14

DECLARAÇÃO

Declaração da proponente de que não possui em seu quadro de pessoal, **empregados menores de 18 (dezesseis) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e 16 (dezesseis) anos em qualquer trabalho**, salvo na condição de aprendiz a partir de 14 (quatorze) anos, nos termos do Inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal de 1988 (Lei 9.854/99).

Data e local

Assinatura do Diretor ou Representante Legal.

10.6 – DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

10.6.1 – ATESTADO ou CERTIDÃO expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, já haver o licitante, realizado fornecimento pertinente ao objeto desta licitação à respectiva pessoa jurídica.

10.7 – DAS MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE

10.7.1 – As microempresas e empresas de pequeno porte deverão apresentar toda documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal e trabalhista, mesmo que esta apresente alguma restrição.

10.7.1.1 - Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal e trabalhista, será assegurado o prazo de **5 (cinco) dias úteis**, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado o vencedor do certame, prorrogável por igual período, a critério da Administração Pública, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

10.7.1.2 - A não regularização da documentação, no prazo previsto acima, implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no art. 81 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, sendo facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para a assinatura do contrato, ou revogar a licitação.

10.7.2 - Para fins do disposto no subitem 10.7, o enquadramento como microempresa ou empresa de pequeno porte dar-se-á nas condições do Estatuto Nacional de Microempresa e Empresa de Pequeno Porte, instituído pela Lei Complementar Federal nº 123 de 14 de dezembro de 2006, devendo ser apresentado juntamente com a documentação de habilitação: I – certidão que ateste o enquadramento expedido pela Junta Comercial ou documento gerado pela Receita Federal, por intermédio de consulta realizada no sítio

Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portaldeempreendedorgoiano.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240

www.receita.fazenda.gov.br/simplesnacional ou comprovação através do enquadramento no CRC, podendo ser confrontado com as peças contábeis apresentadas ao certame licitatório; II – declaração de cumprimento dos requisitos legais para a qualificação como microempresa ou empresa de pequeno porte, conforme modelo a seguir:

Página | 15

DECLARAÇÃO

Declaro, sob as penas da lei, de cumprimento dos requisitos legais para a qualificação como Microempresa – ME ou Empresa de Pequeno Porte - EPP, em que se ateste a aptidão para usufruir do tratamento favorecido estabelecido nos art. 42 a 49 da Lei Complementar Federal n. 123/06.

Data e local

Assinatura do Diretor ou Representante Legal

10.8 – Todos os documentos deverão estar com prazo vigente e para as certidões que não mencionarem prazo de validade, considerar-se-á o prazo de 90 (noventa) dias contados da data de sua expedição.

10.9 – Nos casos em que a licitante for filial, poderão ser apresentados os seguintes documentos da matriz em detrimento dos documentos da filial, desde que aquela (matriz) centralize o recolhimento dos tributos: Balanço Patrimonial (CNPJ da Matriz); Certidão Negativa de Falência/Concordata (CNPJ da Matriz) e demais casos em que estejam expressos no próprio documento/certidão ou previstos em Lei.

11 - DO RECURSO

11.1 - Declarado o vencedor, qualquer licitante poderá, no prazo de 10 (dez) minutos, em campo próprio do sistema manifestar sua intenção de recorrer.

11.1.1 - As razões do recurso deverão ser apresentadas no prazo de 03 (três) dias e em campo próprio do sistema eletrônico.

11.1.2 - Os demais licitantes ficarão intimados para se desejarem, apresentar suas contrarrazões, no prazo de 03 (três) dias, contado da data final do prazo do recorrente, assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses.

11.2 - A ausência de manifestação imediata e motivada do licitante quanto à intenção de recorrer, importará na decadência desse direito, e o pregoeiro estará autorizado a adjudicar o objeto ao licitante declarado vencedor.

11.3 - O acolhimento do recurso importará na invalidação apenas dos atos que não podem ser aproveitados.

Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portaldoempreendedor.orgoiango.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240

12 - DA ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO

12.1 - Decididos os recursos, se houver, e constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente adjudicará o objeto e homologará o procedimento licitatório.

Página | 16

12.2 - Na ausência de recurso, caberá ao pregoeiro adjudicar o objeto e encaminhar o processo devidamente instruído à autoridade superior e propor a homologação.

12.3. A homologação da presente licitação compete ao Presidente da Junta Comercial do Estado de Goiás - JUCEG, o qual providenciará sua publicação no Diário Oficial do Estado de Goiás.

12.4 - As propostas que contenham a descrição do objeto, o valor e os documentos complementares estarão disponíveis no sistema Comprasnet-go, após a homologação.

13 - DO PAGAMENTO

13.1 - Prazo de pagamento: até 30 (trinta) dias, a contar da data de recebimento definitivo dos produtos/serviços e aprovado os termos das Notas Fiscais, e será efetivado por meio de crédito em conta corrente aberta exclusivamente na Caixa Econômica Federal, em atenção ao disposto no art. 4º da Lei nº 18.364, de 10 de janeiro de 2014.

13.1.1 - Caso a empresa não possua conta na Caixa Econômica Federal deverá encaminhar declaração de que providenciará até a outorga do contrato ou documento equivalente.

13.2 - A despesa decorrente desta licitação correrá por conta da Dotação Orçamentária nº 2021.33.62.04.122.4200.4243.03.

14 - DA SANÇÃO

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

- I – não assinar o contrato ou a ata de registro de preços, no prazo de 10 (dez) dias contados da data de sua convocação;
- II – não entregar a documentação exigida no edital;
- III – apresentar documentação falsa;
- IV – causar o atraso na execução do objeto;
- V – não manter a proposta;
- VI – falhar na execução do contrato;

Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portalempreendedor.orgoiango.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240

VII – fraudar a execução do contrato;
VIII – comportar-se de modo inidôneo;
IX – declarar informações falsas; e
X – cometer fraude fiscal.

Página | 17

14.2 - A inexecução contratual, inclusive por atraso injustificado na execução do contrato ou instrumento equivalente, sujeitará a contratada, além das cominações legais cabíveis, à multa de mora, graduada de acordo com a gravidade da infração, obedecidos os seguintes limites máximos:

- a) 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato ou instrumento equivalente, em caso de descumprimento total da obrigação, inclusive no caso de recusa do adjudicatário em firmar o contrato ou retirar a nota de empenho, dentro de 10 (dez) dias contados da data de sua convocação;
- b) 0,3% (três décimos por cento) ao dia, até o trigésimo dia de atraso, sobre o valor da parte do fornecimento não realizado;
- c) 0,7% (sete décimos por cento) sobre o valor da parte do fornecimento não realizado, por cada dia subsequente ao trigésimo.

14.3 - Antes da aplicação de qualquer penalidade será garantido ao licitante o direito ao contraditório e à ampla defesa.

14.4 - As sanções serão registradas e publicadas no CADFOR.

14.5 - As sanções aqui descritas também se aplicam aos integrantes do cadastro de reserva em pregão para registro de preços que, convocados, não honrarem o compromisso assumido sem justificativa ou com justificativa recusada pela administração pública.

14.6 - A multa poderá ser descontada dos pagamentos eventualmente devidos ou ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente.

15 - DOS PRAZOS

15.1 – O prazo de entrega é composto por fases determinadas no Termo de Referência e seus anexos (disponíveis no site www.comprasnet.go.gov.br).

16 – DAS OBRIGAÇÕES

16.1 – DA EMPRESA VENCEDORA

16.1.1 – A CONTRATADA se obriga a cumprir todas as obrigações constantes no Edital, seus anexos e sua proposta, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto.

16.1.2 – Entregar o objeto em perfeitas condições de funcionamento e uso, livre e desembaraçado de qualquer ônus ou qualquer tipo de financiamento, cabendo à JUCEG, por meio do setor competente, verificar se as condições estão de acordo com o Edital.

Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portalempreendedor.orgoiango.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240

16.1.3 – Manter durante toda a execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação, tais como: obrigações civis, trabalhistas, fiscais, previdenciárias ou quaisquer outras que são de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA.

Página | 18 16.1.4 – Responsabilizar-se por todas as despesas em sua totalidade, e ainda as com tributos fiscais trabalhistas e sociais, que incidam ou venha a incidir, diretamente e indiretamente sobre o objeto adjudicado.

16.1.5 – Observar e cumprir os termos do Código de Ética Estadual, conforme inc. III, art. 4º Decreto nº 9.423/19.

16.1.6 – Apresentar regularidade perante o CADIN do Estado de Goiás, conforme normatizado no art. 6º da Lei Estadual nº 19.754/2017. Este documento poderá ser emitido através do site www.sefaz.go.gov.br no link CADIN ESTADUAL. Caso a empresa esteja com pendência quanto a esta declaração, terá prazo até a assinatura do contrato ou, conforme o caso, emissão da nota de empenho para regularizar a situação.

16.1.7 - A critério da JUCEG, o quantitativo poderá sofrer acréscimo ou supressão até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, desde que o pedido de acréscimo ou supressão ocorra em data anterior ao cumprimento integral deste e antes de efetuado o pagamento, conforme art. 65, parágrafo 1º da Lei Federal nº 8.666/1993.

16.2 – DO CONTRATANTE

16.2.1 – Receber o objeto nas condições exigidas nesse Edital e seus anexos.

16.2.2 – Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos bens recebidos provisoriamente com as especificações técnicas e exigências constantes no Edital, anexos e Proposta Comercial de Preços, para fins de aceitação e recebimento definitivo.

16.2.3 - Acompanhar a fiscalização e a execução do contrato por meio de Gestor (a) designado (a) por portaria do Excelentíssimo Presidente da Junta Comercial do Estado de Goiás e rejeitar os produtos que não atendam os requisitos constantes das especificações técnicas do Edital.

16.2.4 - Efetuar o pagamento da Nota Fiscal/Fatura à CONTRATADA, de acordo com o prazo estabelecido no Termo de Referência.

17 – DA CONTRATAÇÃO

17.1 - Após a homologação, o adjudicatário será convocado para assinar o contrato ou instrumento equivalente (Nota de Empenho) no prazo estabelecido no edital.

Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portaldoempreendedor.orgoiango.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240

17.1.1 - Na assinatura do contrato ou instrumento equivalente, será exigida a comprovação das condições de habilitação consignadas no edital, que deverão ser mantidas pelo licitante durante a vigência do contrato ou instrumento equivalente.

Página | 19 17.1.2 - Na hipótese de o vencedor da licitação não comprovar as condições de habilitação consignadas no edital ou se recusar a assinar o contrato ou instrumento equivalente, outro licitante poderá ser convocado, respeitada a ordem de classificação, para, após a comprovação dos requisitos para habilitação, analisada a proposta e eventuais documentos complementares e, feita a negociação, assinar o contrato ou instrumento equivalente, sem prejuízo da aplicação das sanções de que trata o item 14.

17.1.3 – A contratada deverá aderir ao Programa de Integridade, nos termos dos arts. 1º e 5º, da Lei Estadual nº 20.489/2019.

18 - DISPOSIÇÕES GERAIS

18.1 - Este edital e seus anexos deverão ser lidos e interpretados na íntegra. Após o registro da proposta no sistema não serão aceitas alegações de desconhecimento.

18.2 - É facultado ao Pregoeiro ou à Autoridade Superior em qualquer fase do julgamento promover diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo e a aferição do ofertado, bem como solicitar a Órgãos competentes a elaboração de pareceres técnicos destinados a fundamentar as decisões.

18.3 - A licitação somente poderá ser revogada em razão do interesse público, por motivo de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar a revogação, e deverá ser anulada por ilegalidade, de ofício ou por provocação de qualquer pessoa, por meio de ato escrito e fundamentado.

18.4 - O Pregoeiro, no interesse da Administração Pública, poderá relevar omissões puramente formais observadas na documentação e proposta, desde que não contrariem a legislação vigente e não comprometa a lisura da licitação.

18.5 – Qualquer pessoa poderá impugnar os termos do edital ou solicitar esclarecimentos, exclusivamente por meio eletrônico, via campo próprio do sistema <http://www.comprasnet.go.gov.br/>, **até 03 (três) dias úteis anteriores** à data fixada para abertura da sessão pública.

18.6 - A impugnação e os pedidos de esclarecimentos não possuem efeito suspensivo e caberá ao pregoeiro, auxiliado pelos responsáveis pela elaboração do

Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portalempreendedor.orgoiango.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240

edital e dos anexos, decidir **no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis**, contados da data do recebimento da impugnação.

18.6.1 – Se for acolhida a impugnação contra o edital, será definida e publicada nova data para realização do certame.

Página | 20

18.6.2 - As respostas aos pedidos de esclarecimentos e impugnações serão divulgadas pelo sistema e vincularão os participantes e a Administração Pública.

18.6.3 - As normas disciplinadoras da licitação, nas formas eletrônica e presencial, serão interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, resguardados o interesse da administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

18.7 – A não solicitação de informações complementares por parte de alguma proponente implicará na tácita admissão de que as informações técnicas e jurídicas foram consideradas suficientes.

18.8 – Para a contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus anexos excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento, e considerar-se-ão os dias consecutivos, exceto quando for explicitamente disposto em contrário (dias úteis).

18.9 - A rescisão das obrigações decorrentes do presente Pregão se processará de acordo com o que estabelecem os artigos 77 a 80 da Lei Federal nº 8.666/93.

18.10 – Informações complementares que visam obter esclarecimentos sobre a presente licitação serão prestadas pelo pregoeiro ou equipe de apoio, de segunda à sexta-feira, em horário de expediente, pelo telefone (62) 3252-9226, licitacao@juceg.go.gov.br.

18.11 – Informações complementares sobre as especificações técnicas do objeto também poderão ser sanadas através do telefone (62) 3252-9263 e e-mail licitacao@juceg.go.gov.br.

19 – DA CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO

19.1 - As controvérsias eventualmente surgidas quanto à formalização, execução ou encerramento do ajuste decorrentes desta licitação, chamamento público ou procedimento congêneres, 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.

Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portalempreendedor.orgoiango.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240

20 - DA CLÁUSULA COMPROMISSÓRIA

Página | 21

20.1 - Os conflitos que possam surgir relativamente ao ajuste decorrente desta licitação, chamamento público ou procedimento congênere, 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 em Anexo ao contrato.

21 – DOS ANEXOS

21.1 - Constituem Anexos do Edital e dele fazem parte integrante:

- a) Anexo I – Termo de Referência (Elaborado pelo requisitante).
a.1) Anexos ao Termo de Referência: processo SEI nº 202100024000454 (eventos – 000018146315, 0000181595519, 000018146607, 000018146650, 000018163813, 000018146760, 000018163833, 000018163920, 000018159059, 000018158665, 000018164005, 000018164049, 000018158961, 000018159059, 000018159108, 000018159371, 000018159426).
- b) Anexo II – Minuta Contratual.
- c) Anexo III – Arbitragem.

- **TODOS OS ANEXOS PARTE DESTE EDITAL ESTÃO DISPONÍVEIS PARA DOWNLOAD NO SISTEMA COMPRASNET.GO.GOV.BR.**

Goiânia-Go, 22 de abril de 2021.



Carlos Henrique Carrilho de Castro
Pregoeiro

Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portaldoempreendedorgoiano.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240

ANEXO I

Pregão Eletrônico nº 002/2021.

Página | 22

TERMO DE REFERÊNCIA

DO OBJETO

Contratação de empresa especializada no fornecimento de Serviços Técnicos na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), e também a contratação de empresa especializada na prestação de serviços de análise, desenvolvimento, manutenção, documentação, na forma de serviços continuados presenciais, contemplando a transferência de conhecimento e agregação tecnológica, para suprir as demandas de infraestrutura, desenvolvimento e serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação da Junta Comercial do Estado de Goiás - JUCEG.

Planilha Descritiva:

Item	Descrição do Objeto	Unidade	Quantidade	Quantidade de Anual Estimada	Valor Estimado Unitário	Valor Estimado Total
1	Contratação de empresa especializada no fornecimento de Serviços Técnicos na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)	UST	Parcelas Mensais, conforme consumo	8.669	R\$ 38,19	R\$ 331.069,00
2	Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de análise, desenvolvimento, manutenção, documentação e análise de dados.	UST	Parcelas Mensais, conforme consumo	2.298	R\$38,19	R\$ 469.660,00

Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portalempreendedor.orgoiango.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240

1.1.1 O valor total estimado para a presente contratação é de **R\$ 800.779,32** (**Oitocentos mil e setecentos e setenta e nove reais e trinta e dois centavos**).

1.1.2 A estimativa de preço da contratação para elaboração do orçamento detalhado, composta por preços unitários e fundamentada em Pesquisa de Preços foi realizada em conformidade com o art. 88-A da Lei nº 17.928, de 27 de dezembro de 2012 e compatibilidade de custos conforme estudo detalhado no ANEXO IX.

1.1.3 A descrição dos serviços, bem como das quantidades estimadas, deverão obedecer às definições das tabelas acima. A coluna “Quantidade Anual Estimada” corresponde ao volume total estimado, incluindo as demandas atuais e as demandas futuras previstas.

1.1.4 Os quantitativos dos serviços previstos no Catálogo de Serviços (ANEXO VII) poderão, a critério da CONTRATANTE, ser utilizados em qualquer um dos serviços, ou seja, os quantitativos previstos para cada item de serviço no Catálogo são apenas estimativos.

1.1.5 Considerando a natureza dos serviços a licitação será realizada na modalidade Pregão Eletrônico do tipo Menor Preço observando, como critério de julgamento, o valor do item.

DA JUSTIFICATIVA

2.1 - Da Justificativa de Contratação

2.1.1 - Atualmente é um órgão vinculado ao Governo Federal através do Ministério da Economia, Comércio Exterior e Serviço e subordinada tecnicamente ao Departamento de Registro Empresarial e Integração - DREI, órgão integrante da Secretaria de Estado da Indústria e Comércio.

2.1.2 - A Junta tem como missão legitimar as atividades empreendedoras com segurança e agilidade, para contribuir com o desenvolvimento econômico e social do Estado de Goiás. Goiás tem avançado na desburocratização do processo de abertura de empresas. Hoje, a maior parte dos pedidos avaliados pela Junta Comercial do Estado de Goiás são concedidos em até 25 horas. É referência nacional em Registro Mercantil, contando com atendimento presencial em 34 Vapt Vupts, tanto na região metropolitana quanto em outras cidades espalhadas pelo Estado. São 144 prefeituras interligadas ao Portal do Empreendedor Goiano, além de todos os órgãos necessários para constituição de uma empresa (Secretaria da Economia, Bombeiros, Prefeitura, SUVISA e Receita Federal).



2.1.3 - Para cumprir sua missão, é necessário prover soluções tecnológicas que visem a obtenção de informações precisas, confiáveis, em tempo hábil para dar celeridade ao empreendedorismo estadual, automação contínua dos processos de trabalho e fomentar novos investimentos. Além do desafio de manter e ampliar todas as etapas do Registro Mercantil de forma digital.

Página | 24

2.1.4 - A JUCEG possui uma estrutura de TI própria e o corpo técnico é executado por meio de contrato de terceirização. Esta estrutura fornece diversos serviços voltados para órgãos estaduais, órgãos federais, usuários internos e externos (empresários, contadores e cidadãos), apresentando relação direta entre os processos de negócio e a TI.

2.1.5 - Essa necessidade contrasta com a realidade vivenciada pela Junta Comercial. Atualmente, os serviços de análise, desenvolvimento, manutenção, documentação, serviços de tecnologia da informação relacionados a infraestrutura de redes e suporte técnico são executados por meio de contrato de terceirização, já em regime de UST (Unidade de Serviço Técnico). É um contrato de natureza continuada considerando o tipo de negócio da JUCEG e a não oferta/disponibilidade de mão-de-obra efetiva pelo Estado.

2.2 – Cenário Atual

2.2.1 - A Junta Comercial possui diversas aplicações em produção e muitas outras demandas em fila a serem desenvolvidas. A maioria dessas aplicações foram desenvolvidas pelo próprio órgão e isso permitiu a construção de soluções específicas e aderentes ao negócio

2.2.2 - Considerando que a equipe de TI, encontra-se sobrecarregada de demandas e um número reduzido no quadro de colaboradores, a contratação prevista tem como objetivo permitir o desenvolvimento, manutenção e suporte aos sistemas de informação e, com a mesma importância, canalizar a força de trabalho do quadro próprio para a realização das tarefas mais direcionadas à gestão, segurança e controle da qualidade.

2.3 – Portfólio de Sistemas

2.3.1 – Atualmente, a JUCEG possui 6 (SEIS) soluções de software em produção, 02 (dois) projetos na fila para serem iniciados, 19 (dezenove) APIs fornecendo informações precisas e cruciais para vários órgãos estaduais, além de projetos estruturantes de arquiteturas de referência, DevOps e Segurança de aplicações. A listagem completa está disponível no Anexo XII – Catálogo de Sistemas, Arquiteturas e Frameworks.

2.3.1.1 – A Junta Comercial possui um ambiente de desenvolvimento de software bem moderno, acompanhando as tendências em tecnologia. Sua maior parte dos sistemas são em ambiente JAVA.

Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portalempreendedor.goiano.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240



2.3.1.2 – A tabela 1 apresenta informações sobre o portfólio de sistemas agrupados por tecnologia.

Tabela 1: Portfólio de sistemas agrupados por Tecnologia/Linguagem

Página | 25

Portfólio de sistemas agrupados por Tecnologia/Linguagem	
JAVA	
Angular	
PHP	
Oracle Forms	

2.3.1.3 – Para melhor elucidar o cenário, apresentamos o catálogo de aplicações da JUCEG, demonstrando o nome e a linguagem de programação. Na oportunidade, pontuamos também os projetos previstos para os próximos anos. A demanda futura está baseada no cenário e prioridades atuais e podem sofrer alteração ao longo do tempo, como: inclusão, alteração ou exclusão.

Sistemas, Arquitetura e Frameworks	Linguagem/Tecnologia
SIGI - Sistema de Gestão Integrada Certidão WEB - Emissão de Certidões Simplificada, Específica e Inteiro Teor; Via Única - Processos com entrada manual; Monitora CPF - Notifica todas as alterações de empresas no qual o CPF é vinculado; Restituição de Taxa - Solicita reembolso de taxas não utilizadas; Indicadores - Módulo estatístico de empresas abertas;	JAVA



Página | 26

	<p>DARE - Documento de Arrecadação Estadual;</p> <p>Consulta Processo - Pesquisa o andamento de processos com entrada manual;</p> <p>Consulta Participações - Demonstra vínculos atuais e anteriores;</p> <p>Consulta Pagamentos – Sistema para verificar pagamento de documentos e arrecadação e expedição de certidões;</p>	
Sistema de Convênios	Informações exclusivas para Órgãos Governamentais	JAVA
SIC - Sistema de URA	<p>Regional Calls – Sistema para monitorar ligações recebidas, desempenho de atendentes, avaliações recebidas etc.</p> <p>API avaliação SAC – Microserviço para obtenção de dados da avaliação do atendimento por telefonistas;</p>	JAVA/ANGULAR
Fornecimento de Dados - APIs	<p>API dare – microserviço para criação de documentos de arrecadação com os serviços prestados pela juceg;</p> <p>API restituição taxas – microserviço responsável pela solicitação de restituição de dares não utilizadas;</p> <p>API portal – microserviço para login no portal de serviços da juceg utilizando o login único;</p> <p>API conveniosws – microserviço para disponibilização de dados</p>	JAVA

Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portaldoempreendedor.orgoiango.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240

Página | 27

	para órgãos convênios; API schedules – Microserviço responsável por rotinas de migração de dados para outras bases de dados.	
EXPRESSO	API Certidão específica – microserviço para solicitação de certidões específicas; API certidão de inteiro teor – microserviço para emissão de certidões de inteiro teor; API certidão simplificada – microserviço para emissão de certidões simplificadas; API históricos – microserviço responsável por buscas por histórico de atos arquivados de empresas; API pessoa jurídica – microserviço responsável por buscas em cadastro de pessoa jurídica; API pessoa jurídica – microserviço responsável por buscas em cadastro de pessoa jurídica; API monitora cpf – microserviço para solicitação de monitoramento de cpf; API consulta participações – microserviço para consulta em quadro societário de pessoa física e jurídica;	JAVA
REDESIM	Siarco – Ferramenta legado para registro mercantil; Consulta Inativação – Sistema para informação sobre empresas	Oracle Forms/JAVA/PHP

Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portalempreendedor.orgoiango.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240

Página | 28

	<p>que sofrerão cancelamento pelo art. 60;</p> <p>Remove MEI – sistema responsável por sanear arquivos para venda de informações;</p> <p>Integração entre municípios e órgãos de formalização de empresas do Estado de Goiás;</p> <p>Gerimage – Sistema para importação de imagens de processos;</p> <p>Visualiza Imagem – Sistema para visualização das imagens de processos;</p>	
--	--	--

Novos projetos e sistemas

Migração de arquitetura de sistemas para SOA.

Sistema para venda de informações

2.4 – Alinhamento Estratégico

2.4.1 - O Plano de Governo teve suas diretrizes programáticas organizadas em cinco eixos: Goiás da saúde integral; Goiás da educação plena; Goiás da paz e acolhimento; Goiás da infraestrutura sustentável; Goiás da Governança e Desenvolvimento regional. As atividades da JUCEG se encaixam na diretriz programática Goiás da Governança e Desenvolvimento Regional.

2.4.2 - Baseado nos compromissos assumidos no Plano de Governo foi elaborado o PPA – Plano Plurianual, 2020-2023 que possui oito eixos estratégicos: Eixo I - Goiás da Responsabilidade Fiscal; Eixo II - Goiás da Governança e Gestão Transformadora; Eixo III - Goiás da Infraestrutura e Sustentabilidade; Eixo IV - Goiás da Educação Plena; Eixo V - Goiás do Desenvolvimento Econômico; Eixo VI - Goiás da Saúde Integral; Eixo VII - Goiás da Paz e o Eixo VIII - Goiás da Inclusão. As ações da tecnologia da informação da Junta Comercial estão em consonância com o plano de Governo e o PPA de 2020-2023. No PPA 2020 -2023 as ações da TI estão descritas no Eixo II - Goiás da Governança e Gestão Transformadora – que tem como objetivo restabelecer a confiança nas instituições, oferecer serviço de qualidade para a sociedade, fomentar o controle

Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portaldeempreendedorgoiano.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240



social e reconhecer e valorizar o servidor como agente transformador da sociedade. A JUCEG integra o eixo II por meio do programa GOVERNO DIGITAL que visa garantir a prestação de serviços públicos com alto nível de excelência, preferencialmente por meio de modernas plataformas digitais;

Página | 29 2.4.3 - Nesse sentido, esta contratação está:

2.4.3.1 - Alinhada ao Plano Plurianual – PPA vigente;

2.4.3.2 - Alinhada aos objetivos estratégicos e ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicações – PDTI vigente;

2.4.3.3 - Alinhada à política de governança digital - Esta contratação observará os seguintes princípios: abertura e transparéncia; priorização de serviços públicos disponibilizados em meio digital; segurança e privacidade; participação e controle social; governo como plataforma e inovação;

2.4.3.4 - Integrada à plataforma de cidadania digital - Esta contratação viabiliza o suporte necessário ao desenvolvimento das finalidades descritas na plataforma de cidadania digital, por exemplo, facultar aos cidadãos, às pessoas jurídicas e a outros entes públicos a solicitação e o acompanhamento dos serviços públicos sem a necessidade de atendimento presencial; implementar e difundir o uso dos serviços públicos digitais aos cidadãos, às pessoas jurídicas e a outros entes públicos, inclusive por meio de dispositivos móveis; simplificar as solicitações, a prestação e o acompanhamento dos serviços públicos, com foco na experiência do usuário.

2.4.4 - Para atingir uma excelência administrativa, foram definidos, no PDTI, quatro objetivos estratégicos, sendo estes:

2.4.4.1 - Prover recursos que proporcionem meios de democratização e agilidade para o acesso, pela população, aos serviços oferecidos pela administração pública estadual.

2.4.4.2 - Adoção de tecnologias modernas e melhores práticas que proporcionem aumentar a qualidade do gasto público, tomada de decisão.

2.4.4.3 - Inventariar, gerir e atualizar o parque tecnológico do Estado de forma a prover condições de mitigar riscos e reduzir descontinuidade dos serviços;

2.4.4.4 - Valorizar o profissional de TI através de investimentos técnicos, reconhecimento e alta performance e projetos de ponta.

2.4.5 - A contratação dos serviços pertinentes neste ETP contribui para o alcance desses objetivos, pois irá capacitar a JUCEG com uma equipe adequada à

execução de suas atividades e permitir que os processos de trabalho sejam realizados com mais agilidade e eficiência.

2.5 – Benefícios Esperados

Página | 30

2.5.1 - A contratação proposta é viável para a organização, por atender os principais quesitos de contratação e com base nos seguintes princípios:

2.5.1.1 - Evolução e Inovação - É imprescindível para a continuidade da execução da missão da JUCEG.

2.5.1.2 - Eficácia - As ordens de serviços preveem o prazo para execução e contém o escopo definido;

2.5.1.3 - Eficiência - Os prazos previstos serão definidos de acordo com a experiência do corpo técnico atual e a necessidade da organização, sendo factíveis e realizáveis se a CONTRATADA estiver provida de recursos profissionais especializados, capacitados e experientes na execução das atribuições demandadas. Como requisitos para obtenção desse objetivo, serão exigidas certificações específicas que comprovem o conhecimento dos recursos envolvidos, o que proporcionará o nível técnico de profissionais adequados, necessários para a execução dos serviços;

2.5.1.4 - Economicidade - A definição dos resultados, vinculados aos instrumentos de medição de resultados-IMR exigidos para cada produto demandado, proporcionará à JUCEG resultados efetivos por custos justos, tendo em vista que a especificação prévia das atividades em fase licitatória dará às concorrentes igualdade de condições para provisionar o custo real da contratação;

2.5.1.5 - Padronização - Os modelos de demandas e os resultados exigidos apoiados em documentações técnicas, registros, processos de trabalho e procedimentos de execução proporcionam um padrão de produtividade, independentemente dos adotados para efetivação de melhores práticas. Quando um ou mais destes padrões de governança forem adotados, bastará o reajustamento dos modelos utilizados para adequação às novas exigências, mantendo o conhecimento do negócio e as metodologias de produção a cargo da JUCEG;

2.5.1.6 - Caracterização - O modelo de prestação de serviços prevê que a CONTRATADA seja integralmente responsável pela gestão de seu pessoal em todos os aspectos, sendo vedado a JUCEG, formal ou informalmente, qualquer tipo de ingerência ou influência sobre a administração da mesma, ou comando direto sobre seus empregados, fixando toda negociação administrativa na pessoa do Preposto da CONTRATADA ou seu substituto e, assuntos técnicos de execução dos serviços e ordens de serviços, concentrados na pessoa do RESPONSÁVEL TÉCNICO da CONTRATADA;

Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portaldoempreendedor.orgoiango.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240

2.5.1.7 - Produtividade - Baseada em linha de produção com prazos para entrega, apoiada na padronização documentada de serviços, modelos de melhores práticas para a área de TI e condicionando o pagamento por resultados alcançados.

Página | 31

2.5.2 - Além disso, podemos destacar os seguintes benefícios:

2.5.2.1 - Aderência às estratégias e determinações do Plano Diretor de TI;

2.5.2.2 - Garantia ao desenvolvimento de aplicações coerentes com as necessidades de negócios e atenda os prazos necessários, com segurança das informações e disponibilidade;

2.5.2.3 - Aprimoramento a integração entre os sistemas de informação da JUCEG com os demais órgãos;

2.5.2.4 - Direcionamento para a consecução da missão e da visão macro da instituição e, com isso, viabilize a permanente afirmação de seus valores;

2.5.2.5 - Gerenciamento eficiente e proativo da infraestrutura e dos serviços de TIC;

2.5.2.6 - Mensuração dos processos de gerenciamento da infraestrutura e dos serviços de TIC;

2.5.2.7 - Flexibilidade e menores impactos na gestão de mudanças;

2.5.2.8 - Monitoração continua e efetiva da infraestrutura e dos serviços de TIC;

2.5.2.9 - Implantação de processos, na JUCEG, baseados nas melhores práticas de gestão de serviços de TIC;

2.5.2.10 - Dimensionamento do volume de serviços executados;

2.5.2.11 - Detalhamento por tipo de requisições de serviços, incidentes e eventos na infraestrutura de TIC da JUCEG;

2.5.2.12 - Maior qualidade da infraestrutura e dos serviços de TIC.

ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO

3.1 – Identificação das Necessidades de Negócio – ITEM 1 - Planilha Descritiva

Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portalempreendedorgoiano.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240

3.1.1 - Visando garantir a disponibilização dos serviços de infraestrutura de TIC, manter os elementos básicos de informação, serviços de TIC que dão suporte às atividades computacionais e infraestrutura, além de promover a melhoria do perfil de suporte e manutenção, com implementação de novas tecnologias de TIC, garantindo a sustentação da mesma e suporte aos colaboradores da JUCEG, A empresa contratada deverá executar os grupos de serviço descritos abaixo, que são compostos de diversas atividades, as quais reunidas, serão a base do escopo do catálogo de serviços (ANEXO VII) a ser contratado.

3.1.1.1 - Suporte Técnico Remoto e Presencial

3.1.1.1.1 - Suporte à execução dos processos de gerenciamento de incidentes, cumprimento de requisições e gerenciamento de problemas relacionados à TIC, através do fornecimento de ponto único de contato aos usuários dos serviços de TIC. Terá como principais atividades os registros de eventos, análise e diagnósticos iniciais, a execução de atendimentos técnicos remotos, esclarecendo dúvidas, fornecendo orientações e prestando suporte remoto aos usuários através de ferramentas de atendimento de chamados e gestão de incidentes. Também será responsável pelo adequado encaminhamento da demanda para a equipe adequada quando for assim necessário.

3.1.1.1.2 - Viabilizará o andamento e resolução paliativa e/ou definitiva dos eventos encaminhados pelo atendimento remoto, com a responsabilidade pela execução de atendimentos técnicos de forma presencial, envolvendo hardware e software, registrando todo o histórico dos eventos, e dessa forma alimentando base de dados de erros conhecidos.

3.1.1.1.3 - Coordenará todo o atendimento aos usuários, composto pelo suporte técnico remoto e pelo suporte técnico presencial, gerindo equipes, distribuindo tarefas, elaborando relatórios gerenciais e garantindo a melhoria constante dos processos inerentes à sua área de atuação.

3.1.2.1 - Sustentação e Suporte à Rede de Computadores

3.1.2.1.1 - Responsável pela execução dos serviços de sustentação, suporte, manutenção, administração, planejamento de melhorias e atualização dos ativos de rede existentes no ambiente tecnológico da JUCEG.

3.1.2.1.2 - Responsável pela execução dos serviços de sustentação, suporte, manutenção, administração, planejamento de melhorias e atualização das plataformas e soluções de comunicação unificada existentes no ambiente tecnológico da JUCEG.

3.1.2.1.3 - Responsável pela execução dos serviços de sustentação, suporte, manutenção, administração, planejamento de melhorias e atualização das

Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portaldoempreendedor.orgoiango.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240

plataformas, soluções e softwares de colaboração (Groupware) existentes no ambiente tecnológico do JUCEG.

Página | 33

3.1.2.1.4 - Responsável pela execução dos serviços de sustentação, suporte, manutenção, administração, planejamento de melhorias e atualização das plataformas e soluções de armazenamento de dados em rede.

3.1.2.1.5 - Coordenará a perfeita execução dos serviços de sustentação e suporte à rede de computadores, gerindo equipes, distribuindo tarefas, elaborando relatórios gerenciais e garantindo a melhoria constante dos processos inerentes à sua área de atuação.

3.2 - Identificação das Necessidades de Negócio – ITEM 2 - Planilha Descritiva

3.2.1 - Compreendendo o desenvolvimento de sistemas de informação; manutenção corretiva, adaptativa, evolutiva, perfectiva e documentação de sistemas de informação e ainda mensuração de sistemas e geração de indicadores. A empresa contratada deverá executar os grupos de serviços descritos abaixo, que são compostos de diversas atividades, as quais reunidas, serão a base do escopo do catálogo de serviços (ANEXO VII) a ser contratado.

3.2.1.1 - Serviços especializados de análise de sistemas, desenho de processos e engenharia de requisitos de software:

3.2.1.1.1 - Serviços especializados de elaboração e atualização de documentação de sistemas de informação, executados em conformidade com a Metodologia de Gestão de Demandas em vigência na STI/SEDI;

3.2.1.1.2 - Serviços especializados de acompanhamento de projetos de atividades de desenvolvimento, manutenção, teste e documentação de sistemas;

3.2.1.1.3 - Serviços de verificação de requisitos, regras de negócio, conformidade de artefatos com padrões e processos, e testes: unitários, de integridade de dados, funcional, interface com usuário, performance, carga, segurança, etc.

3.2.1.2 - Serviço de análise, desenvolvimento, arquitetura, manutenção, documentação e teste de software:

3.2.1.2.1 - Serviço especializado de concepção, elaboração, construção e transição de novos sistemas e manutenção evolutiva em plataformas como Go, Java, PHP, .Net, ASP, Python, NodeJS, Ruby e Flutter, compreendendo sistemas, aplicativos móveis, portais, sítios web, executados em conformidade com as boas práticas das metodologias ágeis em vigência na JUCEG;

Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portalempreendedor.orgoiango.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240

3.2.1.2.2 - Serviços especializados de manutenção corretiva de sistemas de informação em plataformas como Go, Java, PHP, .Net, ASP, Python, NodeJS, Ruby e Flutter, executados em conformidade com as boas práticas das metodologias ágeis em vigência na JUCEG;

Página | 34

3.2.1.2.3 - Serviço especializado de concepção, elaboração, construção e transição de novos sistemas e manutenção evolutiva em infraestrutura para armazenamento e processamento de grandes conjuntos de que utilizem tecnologias relacionadas, tais como: Hadoop, Spark, Cassandra, Hive, Hbase, Pig, Sqoop, MongoDB, Elasticsearch, API de integração e outros conforme arquitetura de referência vigente e/ou necessidades identificadas;

3.2.1.2.4 - Serviços especializados na pesquisa e desenvolvimento de novas tecnologias que possam melhorar a eficácia dos serviços de TI e melhor atender aos anseios do cidadão.

DA ESTIMATIVA DA DEMANDA

4.1 – Unidade de Serviço Técnico – UST.

4.1.1 - Apesar de determinados tipos de tarefas dentre as atividades realizadas não poder ser medidos com precisão, a utilização apenas da medição de horas trabalhadas gera uma tendência a se remunerar todas as horas de disponibilidade dos empregados da contratada, ainda que não produtivas, fazendo com que os esforços de retrabalho, correções de defeitos provocados por ela mesma acabem sendo contabilizados no esforço total dos projetos;

4.1.2 - Sendo assim, considerando o grau de complexidade e de esforço necessário, procurou-se definir uma unidade de medida mais objetiva para a presente contratação. A Unidade de Serviço Técnico – UST – deverá considerar o processo de gestão de demandas definido, de acordo com a complexidade técnica individual de cada tarefa ou perfil necessário;

4.1.2.1 - Cada pagamento ocorrerá através do atestado pelo fiscal do contrato da execução de cada tarefa ao fim de um ciclo de medição, sendo pago apenas o resultado efetivamente obtido e assegurando a existência do prévio planejamento do consumo de UST para o mês seguinte de acordo com as demandas que serão encaminhadas à JUCEG.

4.1.3 - A UST consistirá em equivalências entre o quantitativo de esforço e de tempo de trabalho gasto nas atividades conforme sua complexidade.

4.1.3.1 - Considera-se que 1 (uma) UST equivale a 1 (uma) hora de trabalho em atividades de baixa complexidade, tais como cadastro de usuários, documentação de procedimentos técnicos básicos, entre outras atividades simples;

Página | 35

4.1.3.2 - Diretamente proporcional à elevação do nível de complexidade das atividades especificadas ou de sua criticidade, eleva-se a especialização do profissional que dará cumprimento a cada rotina da demanda, e consequentemente, a quantidade de UST será ajustada para que a contratada seja adequadamente remunerada pelo uso do profissional disponibilizado;

4.1.3.3 - Informações sobre a equivalência de UST para atividades de maior complexidade, bem como os demais detalhes sobre a forma de remuneração estão descritos no item 9 deste documento;

4.1.3.4 - A remuneração será diretamente vinculada aos resultados esperados e ao atendimento de níveis de serviço conforme o item 7 – Níveis Mínimos de Serviço Exigido.

4.1.4 - Será adotado um valor de referência único para a UST, facilitando a contabilização dos serviços, ficando a cargo do corpo técnico demandante e do fiscal do contrato e/ou do gestor 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.

4.1.5 - A licitante deverá considerar um valor global para o total de referência estimado, considerando os quantitativos previamente definidos, permitindo 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.

4.2 - Quadro de Estimativas.

4.2.1 - As estimativas consideram as demandas de novos projetos prioritários obtidos através do levantamento realizado no Planejamento Estratégico, atendimento às recomendações STI para implantação de Governança de TI e ainda a existência de um grande número de sistemas próprios em produção e que necessitam de constantes evoluções e eventuais manutenções corretivas.

4.2.2 - Importante ressaltar que tratam-se de demandas futuras ainda não detalhadas no qual ainda não é possível estabelecer previamente um quantitativo exato de esforços necessários, tendo em vista o grande aumento do consumo de informações importantes da Junta Comercial e a necessidade de adequação para disponibilizar tais informações aos órgãos estaduais solicitantes.

4.2.3 - Assim sendo recorreu-se ao histórico de demandas dos últimos 12 (doze) meses de 2020 atendidas, atualmente, por uma equipe de 04 (quatro) colaboradores terceirizados, como um parâmetro de estimativa, de forma que se pretende obter no mínimo a mesma entrega de resultados. Esse histórico pode ser visto na tabela abaixo:

Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portalempreendedor.orgoiango.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240

	Jan/20	fev/20	mar/20	abr/20	mai/20	jun/20	jul/20	ago/20	set/20	out/20	nov/20	dez/20	TOTAL
Desenvolvimento / Correções	1022	81	81	25	76	68	62	44	42	40	62	104	787
Supor te Técnico / Infraestrutura	124	120	257	92	113	111	105	85	103	88	45	28	1271

Página | 36

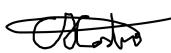
4.2.4 - Considerando o quadro acima, diante o exposto no item 2.2, o item 2.3 e diante do exposto no ANEXO X - CATÁLOGO DE SISTEMAS e prezando pela melhoria do atendimento à crescente demanda, assim como a participação no Projeto Expresso e a manutenção das novas APIs, responsáveis pela disponibilização de dados da JUCEG, além da necessidade de inovar, aperfeiçoar, desenvolver os novos projetos já identificados e ainda a manutenção e melhorias na infraestrutura de TI, faz-se necessário a contabilização para cálculo de uma equipe de 05 (cinco) colaboradores.

4.2.5 - Detalhes dos cálculos para converter a demanda estimada em UST podem ser encontrados no ANEXO IX - PLANILHA DE FORMAÇÃO DE CUSTOS. Os valores referentes à remuneração dos colaboradores contidas no ANEXO IX - PLANILHA DE FORMAÇÃO DE CUSTOS são referências e foram baseadas nos dados do Cadastro Geral de Empregados e Desempregados - CAGED, da Secretaria da Previdência e Trabalho do Ministério da Economia, pesquisados através do sites <https://www.salario.com.br/busca-salarial/> para a cidade de Goiânia/GO e devem ser aplicados como mínimo para o cargo.

4.2.5.1 - Para o perfil profissional não encontrado diretamente pelo nome, foi considerada a remuneração referente ao perfil correlato que mais se assemelha ao perfil em questão.

4.2.6 - Os quantitativos estimados de UST estão demonstrados na tabela a seguir:

ITEM			
Supor te Técnico	Infraestrutura de Redes	Análise de sistemas, desenho de processos e engenharia de requisitos de software	Desenvolvimento, arquitetura, manutenção, documentação, teste de software e interface de usuário



2016 UST	6653 UST	3629 UST	8669 UST
VOLUME TOTAL ANUAL (UST) = 20967			

Página | 37

4.2.6.1 - O agrupamento do quantitativo de UST apresentado da tabela acima é apenas orientativo, as USTs poderão ser consumidas por qualquer item do ANEXO VII – CATÁLOGO DE SERVIÇOS.

DOS REQUISITOS GERAIS E ESPECÍFICOS DA CONTRATAÇÃO

5.1 - Requisitos Gerais.

5.1.1 - Quando aplicável, a CONTRATADA deverá realizar capacitação de usuários internos e/ou da equipe técnica da JUCEG; conforme definições da JUCEG.

5.1.2 - Os primeiros 60 (sessenta) dias após a assinatura do Contrato serão considerados como período de adaptação e ajustes, durante os quais a CONTRATADA deverá proceder a todos os ajustes que se mostrarem necessários no dimensionamento e qualificação das equipes, adequação de processos internos e outras transições necessárias, de modo a assegurar a execução satisfatória dos serviços.

5.2. Requisitos de Manutenção

5.2.1. O serviço à infraestrutura deverá proporcionar os seguintes níveis de manutenção durante a vigência do contrato: corretiva (quando há a ocorrência de algum problema ou incidente), preventiva (quando há a necessidade de manter a qualidade da prestação e desempenho da infraestrutura tecnológica), evolutiva (quando há necessidade de expansão, melhoria ou aprimoramento da infraestrutura disponível) e adaptativa (quando há a necessidade de adequação ou absorção de alguma nova tecnologia ou adequação a novo patch ou extensão de software ou hardware nas instalações).

5.2.2. As manutenções que impliquem paradas de sistemas corporativos ou qualquer outro tipo de parada no ambiente, deverão ser realizadas fora do horário normal de expediente ou a critério da JUCEG e nenhum custo adicional deverá ser cobrado.

5.3. Requisitos de Implantação

5.3.1. O serviço será prestado, na forma presencial, nas instalações da JUCEG, onde se encontram os recursos computacionais e equipamentos em geral disponibilizados aos usuários da JUCEG; ou de forma remota, a critério da JUCEG..

Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portalempreendedor.orgoiango.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240

5.3.2. Cabe à CONTRATADA:

5.3.2.1. Planejar, implantar e operacionalizar os processos de administração de rotina, implantação documentada de recursos e procedimentos, controle, operação e monitoração da infraestrutura de redes da JUCEG.

Página | 38

5.3.2.2. Planejar, implantar, operacionalizar e monitorar controle de mudanças, inventário de recursos computacionais, análise de capacidade e desempenho.

5.3.2.3. Revisão, implantação, suporte e manutenção de sistemas de segurança para ambientes computacionais, configuração e suporte de LANs e links corporativos de acesso WEB.

5.3.2.4. Configuração, customização e criação de perfis de acesso na ferramenta de ITSM;

5.3.2.5. Administrar a ferramenta de ITSM da JUCEG ou outra que venha ser adotada, incluindo atividades de configuração, parametrização, construção e extração de relatórios. Inclusive fazendo a parametrização, cadastro de novos serviços, cadastro de fluxo de atendimento, administração da base de gestão de configuração, cadastro de itens de configuração, e demais itens e funcionalidades necessárias dessa ferramenta, para a plena gestão dos processos ITIL e demais itens necessários para gestão deste contrato que a ferramenta possa proporcionar.

5.3.3. O registro na ferramenta de ITSM ou em ferramenta própria deve ter mecanismo para atribuir a responsabilidade do incidente para CONTRATADA ou para TERCEIRO, permitindo assim calcular adequadamente os tempos de indisponibilidade para efeito dos cálculos de Instrumentos de medição de resultados-IMR.

5.3.4. Para todas as atividades que envolverem implantação em ambiente ou recursos de produção da JUCEG será exigido um plano de mudança/reversão pela CONTRATADA, sem ônus à JUCEG, cuja execução deverá ser autorizada pela JUCEG.

5.4. Requisitos de Segurança e Arquitetura da Informação

5.4.1. Obedecer aos critérios, padrões, políticas, normas e procedimentos operacionais adotados ou que venham a ser adotados pela JUCEG;

5.4.2. Manter sigilo, sob pena de responsabilidade cível, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse da JUCEG ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto do Contrato, devendo orientar seus empregados e prepostos nesse sentido. A CONTRATADA, quando da assinatura do contrato, por meio de seu representante assinará Termo de

Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portalempreendedor.orgoiango.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240

Sigilo em que se responsabilizará pela manutenção de sigilo e confidencialidade das informações a que possa ter acesso em decorrência da contratação;

Página | 39

5.4.3. Promover o afastamento, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento da notificação, de qualquer dos seus profissionais que não correspondam aos critérios de confiança ou que perturbe a ação da equipe de fiscalização da JUCEG;

5.4.4. Responsabilizar-se pelos materiais, produtos, ferramentas, instrumentos e equipamentos disponibilizados para a execução dos serviços, não cabendo a JUCEG qualquer responsabilidade por perdas decorrentes de roubo, furto ou outros fatos que possam vir a ocorrer;

5.4.5. Não veicular publicidade acerca dos serviços contratados, sem prévia autorização, por escrito, da JUCEG;

5.4.6. Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas à prestação dos serviços, incluindo documentação, procedimentos, configurações de equipamentos, softwares, políticas e quaisquer informações obtidas pela CONTRATADA em função da prestação dos serviços;

5.4.7. Não efetuar, sob qualquer pretexto, a transferência de qualquer responsabilidade da CONTRATADA para outras entidades, sejam fabricantes, técnicos, subempreiteiros etc., sem a anuência expressa da JUCEG;

5.4.8. Executar todos os testes de segurança necessários e definidos conforme as boas práticas;

5.4.9. Submeter seus profissionais aos regulamentos de segurança e disciplina instituídos pela JUCEG, durante o tempo de permanência nas suas dependências.

5.4.10. Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas:

5.4.10.1. À política de segurança adotada pelo JUCEG e as configurações de hardware e de softwares decorrentes;

5.4.10.2. Ao processo de instalação, configuração e customizações de produtos, ferramentas e equipamentos;

5.4.10.3. Ao processo de implementação, no ambiente da JUCEG, dos mecanismos de criptografia e autenticação.

5.4.10.4. A CONTRATADA e seus profissionais que prestarão os serviços deverão assinar o termo de compromisso de manutenção de sigilo e ciência das normas de

segurança vigentes na JUCEG e se responsabilizar pelos atos de seus profissionais que estiverem prestando serviço nas dependências da JUCEG.

5.4.11. Todas as informações obtidas pela CONTRATADA quando da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada qualquer reprodução, utilização ou divulgação a terceiros, devendo zelar por seus representantes, empregados e subcontratados pela manutenção do sigilo absoluto de dados, informações, documentos e especificações técnicas, que tenham conhecimento em razão dos serviços executados.

5.4.12. Os profissionais da CONTRATADA que atuarão nos serviços previstos receberão acesso privativo e individualizado sobre as tarefas que lhe são confiadas, não podendo repassá-los a terceiros, sob pena de responder, criminal e judicialmente, pelos atos e fatos que venham a ocorrer, em decorrência deste ilícito.

5.4.13. Será considerada ilícita a divulgação, o repasse ou a utilização indevida de informações, bem como de documentos, imagens, gravações e informações utilizados durante a prestação dos serviços.

5.4.14. A CONTRATADA obriga-se a dar ciência imediata, por escrito, à JUCEG, sobre qualquer anormalidade que verificar na prestação dos serviços.

5.4.15. Cada profissional à serviço da CONTRATADA deverá estar ciente de que a estrutura computacional da JUCEG não poderá ser utilizada para fins particulares. Quaisquer ações que tramitem em sua rede poderão ser auditadas.

5.4.16. A CONTRATADA deverá entregar à JUCEG toda e qualquer documentação produzida decorrente da prestação de serviços, objeto desta licitação, bem como, cederá a JUCEG, em caráter definitivo e irrevogável, o direito patrimonial e a propriedade intelectual dos resultados produzidos durante a vigência do contrato e eventuais aditivos, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, especificações, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, páginas na Intranet e documentação, em papel ou em qualquer forma ou mídia.

5.4.17. A JUCEG disponibilizará seus equipamentos e suas instalações, resguardados sob termo de responsabilidade.

5.4.18. A CONTRATADA deverá identificar qualquer equipamento de sua propriedade que venha a ser instalado nas dependências da JUCEG, utilizando placas de controle patrimonial, selos de segurança, etc.

5.4.19. A CONTRATADA deverá adotar critérios adequados para o processo seletivo de profissionais que irão atuar diretamente na execução do objeto, com o

propósito de evitar a incorporação de pessoas com características e/ou antecedentes que possam comprometer a segurança ou credibilidade da JUCEG.

Página | 41

5.4.20. A CONTRATADA deverá comunicar à JUCEG, com antecedência mínima de 03 (três) dias, qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de funcionários envolvidos diretamente na execução do objeto, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos da JUCEG, porventura colocados à disposição para realização dos serviços contratados.

5.4.21. As atividades de sustentação de infraestrutura devem seguir as melhores práticas de Segurança da Informação, conforme a ISO 27002.

5.5. Requisitos de Arquitetura Tecnológica

5.5.1. Do ambiente Tecnológico da JUCEG:

5.5.1.1 A infraestrutura tecnológica da Junta Comercial do Estado de Goiás é composta por um ambiente misto, o qual possui um Data Center próprio localizado em sua sede para atender demandas internas e o outro ambiente está localizado no Data Center Modular em Container da STI/SEDI, sendo este ambiente detentor dos serviços cruciais aos demais órgãos estaduais e aos cidadãos que necessitam dos serviços de Registro Mercantil.

5.5.1.2 A infraestrutura tecnológica abrange hardwares e softwares de bancos de dados, segurança da informação, sistemas operacionais, servidores de middleware, redes de comunicação e ferramentas de Business Intelligence.

5.5.1.3 Para atender às necessidades da Junta Comercial do Estado de Goiás, essa infraestrutura necessita ser mantida disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano, com garantia de desempenho satisfatório. Para tal, as seguintes atividades são mantidas diariamente:

5.5.1.3.1 Definição e manutenção da padronização de equipamentos, redes de computadores, protocolos e configurações de interconectividade, garantindo o melhor aproveitamento e integração dos recursos tecnológicos;

5.5.1.3.2 Administração de servidores de banco de dados, gestão, estruturação, manutenção e suporte a essas bases de dados (Bancos Relacionais), modelagem de dados, monitoramento de processos relacionados a Dados e Informações, além de prover a Governança e Segurança desses dados, permitindo o armazenamento das informações de forma segura e confiável;

5.5.1.3.3 Disponibilização de acesso às informações para os sistemas, além de outras formas de acesso, incluindo ferramentas de BI (Business Intelligence), Big

Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portalempreendedor.goiano.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240

Data, serviços, além de projetos desenvolvidos pela área para atender a necessidades específicas, fornecendo meios para que os usuários da JUCEG possam realizar suas tarefas, não somente de auditoria, mas diversas outras. Além do acesso, também é fornecido suporte aos usuários que vão consumir essas informações e apoio à construção de modelos de dados (estruturados e não estruturados) para todos os sistemas que são desenvolvidos na JUCEG;

5.5.1.3.4 Prestação de serviços relacionados à segurança da informação no ambiente de TIC da JUCEG, serviços e sistemas através da avaliação contínua, resposta a incidentes, aplicação de testes de vulnerabilidades e controle operacional de acessos, bem como auxílio na análise e construção de Instruções Normativas que viabilizem segurança ao ambiente computacional; construção e atualização das Políticas de Segurança de Informação e outras que se fizerem necessárias de acordo com a evolução tecnológica da JUCEG;

5.5.1.3.5 Outras atividades correlatas, das quais podem ser destacadas:

- i. Administração dos Servidores e Serviços Windows (Active Directory Domain Services, Active Directory, DHCP, DNS, GPO, WSUS, NFS, KMS, NPS, PowerShell, etc);
- ii. Administração de Servidores e estações Windows alocados em Unidades remotas;
- iii. Administração do E-mail Exchange e Zimbra;
- iv. Administração do Ambiente VMware, máquinas virtuais(Windows,Linux/Unix);
- vi. Administração dos Servidores e Serviços Linux/Unix CentOS e Ubuntu;
- vii. Administração dos Servidores de Aplicação PHP/Apache;
- viii. Administração dos Hosts/Servidores Físicos;
- ix. Administração dos Servidores de aplicações TomCat, Apache, NGinx;
- x. Administração de Banco de Dados Oracle, MySQL, PostgreSQL e SQL Server;
- xi. Administração Zabbix, Nagios, Graylog, Grafana;
- xii. Administração do ambiente de Firewall (PfSense);
- xiii. Administração do ambiente de VPN;
- xiv. Administração do ambiente de URL Filtering (Proxy);
- xv. Administração de ativos de Rede, Switches Core / Acesso;



xvi. Administração dos Links (WAN e Internet);

xvii. Administração do ambiente VOIP (Asterisk);

5.6 - Requisitos de Segurança e Arquitetura da Informação.

Página | 43

5.6.1 - A CONTRATADA irá se comprometer, por si e por seus funcionários, em documento formal, a aceitar e aplicar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de Tecnologia da Informação da JUCEG, com especial atenção à Política de Segurança da Informação e o Código de Ética e Conduta da JUCEG. Todos os envolvidos da CONTRATADA devem se comprometer com a segurança da informação, inclusive através da assinatura de termo de responsabilidade e manutenção de sigilo.

5.6.2 - Deverá ser observada a arquitetura de referência e o ambiente de desenvolvimento da JUCEG, que orienta o desenvolvimento de suas aplicações, descritos no ANEXO XI – ARQUITETURA DE REFERÊNCIA/AMBIENTE DE DESENVOLVIMENTO.

5.7 - Requisitos de Projeto e Implementação.

5.7.1 - Ao executar uma OS, a CONTRATADA deve seguir os padrões de análise e programação determinados pela JUCEG e conforme as boas práticas do Desenvolvimento Ágil de Software em vigência na JUCEG.

5.7.2 - A critério da JUCEG, os fluxos de trabalho poderão sofrer melhorias e adaptações. As mudanças deverão ser comunicadas à CONTRATADA com antecedência mínima de 30 (trinta) dias do início da adoção do novo fluxo de trabalho.

5.7.3 - Os artefatos gerados durante a execução dos serviços deverão ser armazenados no repositório centralizado de controle de versões da JUCEG ou na ferramenta de colaboração corporativa para gestão de projetos, ambos especificados no ANEXO XI – ARQUITETURA DE REFERÊNCIA/AMBIENTE DE DESENVOLVIMENTO. A JUCEG definirá o repositório adequado para cada tipo de artefato e a forma de acesso a ser utilizada pela CONTRATADA.

5.7.4 - Durante a vigência do contrato, os templates de artefatos poderão sofrer atualizações a critério da JUCEG. Os templates alterados terão utilização obrigatória apenas nas Ordens de Serviços abertas após a devida comunicação feita à CONTRATADA.

5.7.5 - Todos os sistemas que vierem a ser desenvolvidos ou mantidos deverão ser corretamente configurados nas ferramentas de deploy, integração contínua e entrega contínua, definidas pela JUCEG.

Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portalempreendedor.orgoiango.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240

5.8 - Requisitos de Experiência Profissional e Formação da Equipe.

5.8.1 - A CONTRATADA se compromete a alocar, em todos os serviços contratados, profissionais que apresentem a qualificação mínima descrita no ANEXO II - PERFIS TÉCNICO-PROFISSIONAIS.

Página | 44

5.8.2 - A qualificação dos profissionais deverá ser comprovada através de documentação e da apresentação dos currículos dos profissionais, sempre que solicitado pela JUCEG.

5.8.3 - Para a prestação dos serviços a CONTRATADA deverá alocar, para cada OS emitida, 01 (um) ou mais profissionais que façam parte do seu quadro de pessoal e possuam os requisitos exigidos pela JUCEG, conforme os perfis estabelecidos para cada tipo de atividade.

5.9 - Metodologia de Trabalho.

5.9.1. A equipe de gestão/fiscalização contratual do JUCEG nas atividades ligadas a esta respectiva solução de TIC, poderá , sempre que achar necessário, acompanhar qualquer profissional /pilar de serviço em qualquer atividade/incidente/requisição .

5.9.2. A JUCEG pode realizar, conforme seu único e exclusivo critério, reuniões técnicas e gerenciais com a CONTRATADA para alinhamento de expectativas e para definição/revisão de configurações e repasse de conhecimentos.

5.9.3. A contratada deverá comunicar aos responsáveis pela fiscalização e gestão do contrato, por escrito, qualquer anormalidade, bem como atender prontamente o que lhe for solicitado e/ou exigido.

5.9.4. Todos os relatórios, base de conhecimento, documentos e qualquer outra configuração/documentação produzida pela CONTRATADA durante o período de contrato, deverão ser, obrigatoriamente, armazenados nos servidores de arquivo da JUCEG em formato compatível com os recursos homologados e disponíveis pela JUCEG ou inseridos no SEI, conforme critério da JUCEG.

5.9.5. A metodologia de trabalho será baseada no conceito de delegação de responsabilidade, em que a JUCEG é responsável pela gestão do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos serviços entregues e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos profissionais a seu cargo.

5.9.6. A CONTRATADA deverá executar os serviços seguindo os processos, padrões e procedimentos descritos na Base de Conhecimento da JUCEG quando eficazes, assim diminuindo o tempo de resolução do chamado/ticket. Quando inexistente, deverá ser criada após a finalização do mesmo.

Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portalempreendedor.orgoiango.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240

5.9.7. Para a prestação dos serviços, as solicitações serão feitas por intermédio do sistema de informação (ITSM). Além disso, toda a execução do contrato deverá ser transparente para os fiscais/gestores de contrato dentro da ferramenta.

5.9.8. Para execução de serviços, mesmo quando não especificadas no catálogo, deverão ser contemplados todos os processos necessários para garantir a execução das atividades relacionadas à manutenção da operacionalidade de ambientes computacionais, como a análise de viabilidade, aplicação das boas práticas, implementação e migração dos recursos, criação de documentação técnica, operacional e de análise e controle, execução de rotinas proativas e reativas, análise de desempenho, monitoramento e operação dos serviços;

5.9.9. Todos os serviços devem estar de acordo com as especificações e melhores práticas dos fabricantes dos equipamentos/softwares e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento; desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos e a documentação definida pela JUCEG.

5.9.10. Os serviços deverão ser prestados com base nas boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas por modelos como ITIL V3 2011 ou mais recente (Information Technology Infrastructure Library), COBIT 5 (Control Objectives for Information and related Technology) ou mais recente e nas boas práticas preconizadas pelo PMBOK (Project Management Base of Knowledge).

5.9.11 - A CONTRATADA deve realizar as atividades sob sua responsabilidade, adotar o processo de desenvolvimento de software de acordo com a metodologia da JUCEG e às boas práticas vigentes, especialmente aquelas constantes nos modelos de desenvolvimento ágil.

5.9.12 - A CONTRATADA deverá realizar as atividades constantes nos fluxos de trabalho das Ordens de Serviços e entregar todos os artefatos previstos nos mesmos, respeitados os templates definidos pela JUCEG.

5.9.13 - Atividades de Análise e Especificação de Requisitos devem ser realizadas por profissionais com experiência em levantamento e documentação de requisitos, habilidades de relacionamento interpessoal e devem ser pautadas pelo bom relacionamento e cordialidade com os usuários.

5.9.14 - Atividades de Análise e Especificação de Requisitos que necessitem de interação com o usuário serão realizadas conforme planejamento de atividades acordado com o usuário ou grupo de usuários. A JUCEG, preferencialmente, poderá designar servidor para acompanhar as atividades deste grupo.

5.9.15 - A manutenção corretiva e sustentação dos sistemas em produção é de inteira responsabilidade da CONTRATADA, desde o recebimento do chamado até

o fechamento do mesmo. A prestação desse serviço deve observar os níveis mínimos de serviço exigidos do item 7.

5.10. Requisitos de Disponibilidade de Equipe

Página | 46

5.10.1. A CONTRATADA deverá manter disponibilidade permanente de equipes qualificadas e dimensionadas de forma compatível com a demanda mínima esperada, de forma que a JUCEG possa alcançar a excelência no serviço de TIC, de acordo com os níveis de serviços fixados.

5.10.2. A JUCEG exigirá a disponibilidade permanente de uma quantidade mínima de profissionais, qualificados e certificados para o atendimento, compatível com o ajustado neste Termo de Referência.

5.10.3. O dimensionamento desta quantidade mínima de profissionais será feito com o objetivo de garantir o adequado funcionamento da TIC da JUCEG, reagindo rapidamente a quaisquer eventos, principalmente os potencialmente prejudiciais que demandam reação imediata.

5.10.4. A legislação trabalhista em vigor deverá ser observada e respeitada.

5.11. Recursos e Ferramentas

5.11.1. Para viabilizar a gestão dos serviços prestados, deverá utilizar ferramenta para o registro e gestão do contrato, controle de chamados técnicos, registro de incidentes, registro de requisições de serviços, registro e acompanhamento dos níveis de serviço acordados, monitoramento e controle de disponibilidade, repositório de documentação (base de conhecimento) e gerenciamento de configuração (CMDB). O objetivo da ferramenta de gestão do Contrato é a obtenção de elevado padrão de desempenho, controle e qualidade na prestação de serviços da CONTRATADA, além de permitir a preservação do conhecimento do negócio e sistemas por parte do JUCEG.

5.11.2. Os requisitos técnicos da ferramenta de gestão do contrato estão descritos no ANEXO I.

5.11.3. A Ferramenta de gestão do contrato deverá ser utilizada pela CONTRATADA para a gestão dos serviços, estatísticas de disponibilidade, emissão de relatórios e gráficos, construção de dashboard, e acompanhamento de níveis mínimos de serviços.

5.11.4. Ademais, qualquer adaptação necessária para a integração com outros sistemas ou demandas de evolução do respectivo sistema será de responsabilidade da CONTRATADA e deverá ocorrer sem ônus para a JUCEG e o prazo para quaisquer adaptações deverá ser acordado entre o JUCEG e a

Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portalempreendedor.orgoiango.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240

CONTRATADA, considerando-se a complexidade da adaptação e necessidade do serviço.

5.11.5. Por fim, será de responsabilidade da contratada os ajustes de níveis de serviço e quaisquer outras configurações necessárias das regras de negócio do contrato anterior na ferramenta de gestão do contrato.

5.11.6 Todos os recursos de infraestrutura, de hardware e de software, assim como quaisquer outros necessários à execução dos serviços, como, por exemplo, de telecomunicações ou de dados, computadores, ferramentas, e ferramentas de desenvolvimento, serão de inteira responsabilidade da CONTRATADA, incluindo-se a interconexão segura com a rede de informática da SEDI/STI, sem ônus adicionais, seguindo as regras e políticas deste.

5.12. Justificativas para os Requisitos Técnicos adotados

5.12.1. Os requisitos de qualificação técnica levam em consideração diversos aspectos que potencializam a importância, a particularidade e a relevância dos serviços previstos nesta contratação para o pleno funcionamento da estrutura computacional da JUCEG e consequente alcance de seus objetivos estratégicos, cumprindo sua missão institucional.

5.12.2. Dentre os principais aspectos que norteiam a escolha e ponderação dos requisitos de qualificação técnica, podemos destacar:

5.12.2.1. As especificidades do ambiente tecnológico da JUCEG (sistemas operacionais, linguagens de programação, bancos de dados, ferramentas de apoio, etc.). As responsabilidades da JUCEG e da empresa que vier a ser contratada.

5.12.2.2. O nível de criticidade e complexidade dos serviços a serem executados. O desempenho esperado da empresa que vier a ser contratada.

5.12.2.3. A utilização dos modelos de melhores práticas de mercado.

5.12.2.4. A necessidade constante de atualização tecnológica e suporte especializado.

5.12.3. Os requisitos adotados na qualificação técnica deste Termo de Referência para a contratação dos serviços garantem que a empresa a ser contratada tenha as seguintes características:

5.12.3.1. Experiência na realização das atividades associadas ao objeto desta contratação. Preocupação com a constante atualização tecnológica na prestação de seus serviços.

Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portalempreendedor.orgoiango.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240

5.12.3.2. Prestação de serviços utilizando profissionais com os devidos conhecimentos e especialidades. Domínio das melhores práticas de gerenciamento de serviços utilizados no mercado.

5.12.4. Os requisitos sobre volume de serviços são requisitos plenamente factíveis, necessários para aferição do desempenho das empresas licitantes, indispensáveis para medir o grau de compatibilidade das propostas técnicas ao interesse público e enquadradas dentro da mais estrita legalidade, pois representa metade do volume atualmente existente na JUCEG.

5.12.5. Os requisitos sobre experiência nas principais tecnologias utilizadas pela JUCEG são requisitos plenamente factíveis e necessários. É perfeitamente justificável que as empresas contratadas demonstrem experiência nas principais tecnologias. Tal procedimento é indispensável para medir a compatibilidade, o desempenho e a qualidade para prestar os serviços dos quais vier a se obrigar.

5.13. Apoio à Elaboração/Atualização do Catálogo de Serviços

5.13.1. A empresa CONTRATADA deverá inserir em seu planejamento de trabalho o apoio à manutenção evolutiva do Catálogo de Serviços, contemplando os subitens de serviço definidos e as seguintes informações: tipo, atividades, a natureza das tarefas e atividades, se de rotina ou demanda pontual; a periodicidade, se repetitiva ou eventual; a frequência, se diária, semanal, mensal, quinzenal, anual ou esporádica; a quem compete tecnicamente a aprovação de sua execução; produtos gerados, políticas estabelecidas, procedimentos, termos e condições de suporte; tempo máximo permitido, indicadores do nível de serviço; nível de criticidade da atividade, meta, dentre outras informações convenientes e necessárias, cabendo à JUCEG a disponibilização das ferramentas para apuração de dados e informações quantitativas.

5.13.2. Os custos relacionados ao apoio à atualização do Catálogo de Serviços, serão suportados pelo subitem “Suporte aos projetos de TIC, gerência de configuração e mudança e gerenciamento de serviços”.

5.13.3. Considerando a natureza e a dinâmica evolutiva dos serviços de TIC, podem ser necessários eventuais ajustes no escopo de cada grupo de serviço ou serviços descritos neste TR. Neste caso, tais ajustes, quando necessários, serão definidos e implementados em comum acordo entre a JUCEG e a Empresa CONTRATADA.

5.13.3.1. Admite-se a possibilidade da criação de novo grupo de serviço ou serviço, desde que em comum acordo entre o JUCEG e a Empresa CONTRATADA, observada as seguintes condições:

5.13.3.1.1. O novo serviço deve manter alinhamento ou similaridade com um grupo de serviço existente ou um novo grupo deverá ser criado;

Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portaldoempreendedor.orgoiango.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240

5.13.3.1.2. Caso um novo grupo seja criado deve-se realizar a estimativa do volume de serviços para o mesmo, e a quantidade de USTs estimada deverá ser movimentada de um grupo de serviço já existente, limitado ao limite máximo de 35% (trinta e cinco por cento) do total estimado para o grupo de serviços do qual serão retiradas as UST.

Página | 49

5.13.3.1.3 . Sejam aplicados os mesmos critérios de mensuração dos serviços, devendo ser vinculado ou definido um Indicador de Nível de Serviço (NS) para o novo pilar de serviço, com as respectivas metas e penalidades, caso necessário;

5.13.3.1.4. Seja adotada a mesma metodologia de avaliação prevista para os demais grupos de serviços;

5.13.4. O Catálogo de Serviços encontra-se no ANEXO VII;

5.13.5. O SLA previsto no catálogo de serviços será contado a partir da abertura dos chamados na ferramenta de ITSM.

MODELO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

6.1 - Ordem de Serviço.

6.1.1 - Será utilizado o instrumento de Ordem de Serviço (O.S) como ferramenta de demanda à CONTRATADA. A O.S contém todos os produtos,serviços conforme ANEXO VII – CATÁLOGO DE SERVIÇOS, e prazos acordados entre as partes. A OS servirá também para o acompanhamento do nível dos serviços prestados.

6.1.2 - A CONTRATADA se compromete a entregar produtos ou serviços definidos na O.S, seguindo padrões de qualidade e melhores práticas estabelecidas pela JUCEG.

6.1.3 - O ANEXO V - Modelo de Ordem de Serviço apresenta o modelo base de O.S para a presente contratação. O modelo poderá ser melhorado ao longo da execução do contrato.

6.1.4 - A O.S identificará o responsável técnico pela demanda na JUCEG e a área requisitante do serviço. Esta última será responsável pela homologação dos produtos, quando aplicável.

6.1.5 - As Ordens de Serviços apenas serão consideradas concluídas quando da entrega e aceite pela JUCEG de todos os artefatos de saída e produtos, denominados entregáveis, definidos previamente conforme ANEXO VII – CATÁLOGO DE SERVIÇOS. Com base nos critérios de aceitação definidos neste documento, caso algum artefato previsto seja rejeitado pela JUCEG, deverá ser completamente retirado da O.S, que deverá ser recalculada.

Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portalempreendedor.orgoiango.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240

6.1.5.1 - Para cada O.S aberta, a CONTRATADA deverá indicar um profissional para atuar como Gerente de Projeto.

Página | 50

6.1.6 - Um Gerente de Projeto da CONTRATADA pode ser responsável por mais de uma O.S simultaneamente, desde que consiga realizar adequada e tempestivamente todas as atividades inerentes aos projetos para os quais foi designado.

6.1.7 - Haverá reuniões regulares de acompanhamento dos projetos, conforme previsto no plano de projeto ou extraordinárias, conforme a necessidade. As reuniões extraordinárias podem ser por iniciativa do JUCEG ou solicitadas pela CONTRATADA.

6.1.8 - A presente contratação contempla tipos distintos de O.S de acordo com a natureza do serviço:

6.1.8.1 - Serviços de suporte a TIC:

6.1.8.1.1 - OS de Suporte a Infraestrutura de TI;

6.1.8.1.2 - OS de Suporte a Dados;

6.1.8.1.3 - OS de Suporte ao Usuário;

6.1.8.1.4 - O.S de Garantia;

6.1.8.2 - Serviço de análise, desenvolvimento, manutenção, documentação e teste de software:

6.1.8.2.1 - O.S de Construção de Software;

6.1.8.2.2 - O.S de Manutenção Evolutiva/Adaptativa de Software;

6.1.8.2.3 - O.S de Manutenção Corretiva;

6.1.8.2.4 - O.S de Documentação de Sistemas;

6.1.8.2.5 - O.S de Garantia;

6.1.8.3 - Serviços especializados em pesquisa e desenvolvimento de novas tecnologias.

6.1.8.3.1 - O.S para Serviços especializados em prospecção tecnológica.

6.2. Características Específicas das OSs de Garantia - Suporte aos serviços TIC

Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portalempreendedor.orgoiango.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240

6.2.1 As demandas serão classificadas como OS de Garantia quando for detectado um defeito que ocorrer por falha da CONTRATADA em atendimento ou serviço entregue ou quando for detectado, a qualquer tempo, que ela entregou serviço com má qualidade. Uma O.S de Garantia será aberta para correção de inconformidades sem ônus para a JUCEG.

Página | 51

6.3. OS para serviços especializados de sustentação tecnológica

6.3.1. O Objetivo de uma OS de suporte de tecnologia de informação contempla serviços para suporte a infraestrutura de TI , conforme ANEXO VII - CATÁLOGO DE SERVIÇOS

6.3.2. Os serviços podem contemplar:

6.3.2.1. Atendimento a solicitações;

6.3.2.2. Resposta a incidentes que usualmente requerem atendimento imediato e não possuem frequência de execução definida;

6.3.2.3. Procedimentos rotineiros que usualmente independem de incidentes e solicitações e que devem ser executados de forma proativa pela CONTRATADA, pois possuem características bem definidas de duração e complexidade;

6.3.2.4. Resolução de problemas;

6.3.3. A JUCEG poderá, sempre que necessário, a fim de garantir a continuidade ou o restabelecimento de serviços ou para suprir omissões ou falhas durante a operação, atuar diretamente na execução das tarefas atribuídas à CONTRATADA, resguardado o direito de aplicar eventuais sanções à CONTRATADA por descumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço estabelecidos.

6.3.4. Todas as tarefas desempenhadas devem ser contabilizadas com a quantidade de horas despendida na execução, através do registro na ferramenta de ITSM.

6.3.5. Poderão ser abertas OS de garantia em relação aos serviços de sustentação executados.

6.4. Procedimentos de testes e inspeção

6.4.1. Visando atender o padrão de qualidade dos Serviços exigido pela JUCEG, a CONTRATADA deverá:

i. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos e ferramentas;



Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portaldoempreendedor.orgoiango.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240

Página | 52

ii. Fiscalizar regularmente os seus recursos técnicos designados para a prestação dos serviços verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas;

iii. Refazer todos os serviços que, a juízo do representante da JUCEG, devidamente fundamentado, não forem considerados satisfatórios, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das penalidades previstas e Critérios de Qualidade fixados;

iv. Executar fielmente o objeto contratado de acordo com as normas legais, em conformidade com a proposta apresentada e com as orientações da JUCEG, observando sempre os critérios de qualidade.

6.4.2. Ainda, objetivando atender ao padrão de qualidade dos serviços/produtos entregues, a CONTRATADA deverá:

i. Efetuar adequação das instalações e procedimentos realizados quanto à eficiência, eficácia, ocorrência de reincidência, segurança, conformidade com as boas práticas e normas aplicáveis.

ii. Adequar a redação de documentos e relatórios quanto à clareza, objetividade, detalhamento técnico e conformidade com as boas práticas e normas aplicáveis.

6.4.3. Caso os serviços prestados estejam fora dos padrões de qualidade será exigida a adequação dos mesmos, sem prejuízo das penalidades aplicáveis. Serão pagos à CONTRATADA os serviços efetivamente prestados, considerando-se o atendimento aos requisitos de disponibilidade e de níveis de serviços exigidos para esta contratação. Do valor total mensal dos serviços prestados, a JUCEG descontará valor referente aos redutores de pagamento para se chegar ao valor total mensal que deverá constar na nota fiscal emitida pela CONTRATADA. Serão pagos os serviços prestados, mediante pareceres favoráveis da equipe de gestão/fiscalização do contrato, decorrente de avaliação dos relatórios técnicos e documentos comprobatórios de conformidade comercial, fiscal e trabalhista, apresentados mensalmente pela CONTRATADA. A CONTRATADA deverá disponibilizar os relatórios mensais com aferição e a avaliação dos níveis de serviço até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, sob pena de ocasionar atrasos no pagamento.

6.5 - O.S para Serviço de Análise, Desenvolvimento, Manutenção, Documentação e Teste de Software.

6.5.1 - As Ordens de Serviços abertas para demandas de software são gerenciadas através dos fluxos de trabalho vigentes na JUCEG.

Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portalempreendedor.orgoiango.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240

6.5.1.1 - Demandas de novos sistemas ou manutenções evolutivas em sistemas já existentes devem ser executadas utilizando processos baseados em metodologias ágeis.

6.5.2 - Serviços de manutenções corretivas ou refatorações, documentação de sistemas ou garantia, por sua natureza mais simples e de necessidade imediata, devem ser preferencialmente tratadas utilizando processos baseados em Kanban.

6.5.3 - A não observância do processo de trabalho poderá ensejar a não aceitação dos serviços por parte do JUCEG.

6.5.4 - Uma release de produção corresponde a um conjunto de funcionalidades de produto, que, do ponto de vista do usuário ou do Gestor do Serviço de Sistemas de Informações do JUCEG, podem ser colocadas em ambiente de produção. Cabe à equipe de planejamento da execução, composta pelo Gerente de Projetos do JUCEG, gerente de projetos da CONTRATADA, negociar com o gestor ou usuários da solução a composição de uma release de produção. Devem ser consideradas, entre outros elementos, as precedências entre as funcionalidades e prioridades a serem atendidas.

6.5.5 - Uma release de homologação corresponde a um conjunto de funcionalidades de um projeto, normalmente um conjunto de casos de uso ou histórias de usuários, que, quando devidamente implementadas, podem ser homologadas. Incumbe à equipe de planejamento da execução, composta pelo Gerente De Projetos do JUCEG, gerente de projetos da CONTRATADA, negociar com o gestor da solução a composição de uma release de homologação. Devem ser consideradas, entre outros aspectos, as precedências funcionais entre os entregáveis, de tal forma que seja viável a realização da homologação isoladamente do bloco que compõe o conjunto.

6.5.6 - A execução de uma release de homologação contempla a realização de todas as atividades necessárias para a homologação das funcionalidades previstas na release, devendo ser gerados os artefatos previstos na O.S em questão.

6.5.7 - Ao executar uma O.S de software, a CONTRATADA assume a responsabilidade sobre o projeto como um todo. Isto significa que todos os artefatos entregues nas releases anteriores devem ser mantidos atualizados em decorrência da evolução do projeto.

6.5.8 - A não atualização de determinado artefato afetado pela evolução do projeto em uma release posterior, pode ensejar a não aceitação dos artefatos da release corrente e, consequentemente, a não autorização de inclusão da release no faturamento mensal. Por exemplo, se durante o levantamento de requisitos da segunda release, for identificada nova entidade de negócio, os modelos de classe

Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portaldeempreendedorgoiano.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240

e de dados entregues na release anterior devem ser atualizados para refletir a nova realidade.

Página | 54

6.5.9 - Do mesmo modo, a contratada deve assegurar que o desenvolvimento das releases posteriores não comprometa o funcionamento das releases entregues anteriormente. Por exemplo, se a implementação de determinada release ensejar erro no funcionamento de release já entregue, a contratada obriga-se a corrigi-lo antes da conclusão da nova release.

6.5.10 - Características Específicas das O.S de Construção de Software:

6.5.10.1 - As demandas serão classificadas em O.S de Construção de Software quando caracterizarem o desenvolvimento de sistema integralmente a partir de requisitos de negócio; ou para reconstrução de um sistema a partir do legado em produção ou não; ou ainda construção de sistema a partir de sistemas provenientes de convênios com outros órgãos ou que código fonte tenha sido cedido ou obtido por outros meios;

6.5.10.2 - Para cada O.S de Construção de Software aberta, a CONTRATADA deverá indicar um profissional para atuar como Gerente de Projeto;

6.5.10.3 - Para O.S de Construção de Software uma O.S gera uma Sprint, que corresponde a um período de duas a quatro semanas de trabalho em que os entregáveis previstos na O.S são construídos.

6.6 - Características Específicas da O.S Manutenção Evolutiva/Adaptativa

6.6.1 - As demandas serão classificadas como O.S de Manutenção Evolutiva/Adaptativa quando tratarem de alteração ou inclusão de nova funcionalidade em aplicação existente, ou desenvolvimento de conjunto de requisitos que não sejam classificados como O.S de Construção pelo JUCEG; adição, alteração ou exclusão de funcionalidades em sistemas em produção; correção de defeitos de software que afetam sua qualidade funcional ou adaptação de funcionalidades devido a mudança de requisitos; melhoria da estrutura interna de código sem afetar funcionalidades.

6.6.1 - Uma O.S de manutenção evolutiva/adaptativa pode contemplar alterações, inclusões ou exclusões de uma ou mais funcionalidades tanto em relação a aplicação existente, quanto a nova aplicação.

6.6.2 - Para O.S de Manutenção Evolutiva/Adaptativa uma O.S gera uma Sprint, que corresponde a um período de duas a quatro semanas de trabalho, criada por sistema ou conjunto de sistemas contendo todas as demandas de manutenção para esse(s) sistema(s) nesse período.

6.7 - Características Específicas da O.S de Documentação de Sistemas

Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portaldoempreendedor.orgoiango.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240

6.7.1 - O objetivo de uma O.S de documentação de sistemas é gerar ou atualizar a documentação do sistema.

6.7.2 - Uma O.S de documentação de sistemas pode contemplar a solução completa, ou apenas um conjunto de funcionalidades da solução, conforme especificado na O.S.

6.7.3 - O.S de Construção, Evolução ou Manutenção de software deve possuir documentação mínima composta por:

a. Manual de usuário;

b. Modelo entidade relacionamento (MER);

c. Documento de especificação das funcionalidades requeridas na O.S (Estórias de usuário ou Casos de uso).

6.7.4 - Portanto, não se deve abrir O.S. de Documentação de Sistemas para software que foi desenvolvido ou mantido pela CONTRATADA, pois tais artefatos devem constar na documentação, exceto quando houver necessidade de atualização.

6.7.5 - Para O.S de Documentação de Sistemas uma O.S mensal é criada por sistema ou conjunto de sistemas contendo todas as demandas de documentação para esse(s) sistema(s) nesse período.

6.8 - Características Específicas das OSs de Garantia - Desenvolvimento

6.8.1 - As demandas serão classificadas como O.S de Garantia quando for detectado um defeito que ocorrer por falha da CONTRATADA em artefato que ela desenvolveu ou quando for detectado, a qualquer tempo, que ela construiu artefatos com má qualidade. Uma O.S de Garantia será aberta para correção de inconformidades sem ônus para o JUCEG.

6.8.2 - Para O.S de Garantia uma O.S mensal é criada por sistema ou conjunto de sistemas contendo todas as demandas de garantia para esse(s)sistema(s) nesse período.

6.9 - O.S para Serviços Especializados em Pesquisa e Desenvolvimento de Novas Tecnologias.

6.9.1 - Essa Ordem de Serviço tem como objetivo contemplar serviços de prospecção tecnológica que permitam o JUCEG melhorar a eficácia dos serviços de TI e melhor atender aos usuários do JUCEG.

6.9.2 - Os serviços envolverão desde o suporte e repasse de conhecimento para a correta configuração da infraestrutura necessária, até a produção de novos

Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portalempreendedor.orgoiango.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240

produtos, de sistemas inteligentes, modelos matemáticos, entre outros que se fizerem necessários.

6.10 - Controle de Mudanças.

Página | 56

6.10.1 - Durante a execução dos serviços, poderão ser identificadas necessidades de mudanças nos requisitos da O.S, as quais podem afetar o escopo,custo e prazo.

6.10.2 - Quaisquer solicitações de mudança relativas a serviços em andamento serão previamente avaliadas quanto à sua pertinência pelo fiscal técnico do contrato. Uma vez considerada pertinente, a solicitação de mudança será encaminhada à CONTRATADA para avaliação do impacto sobre os serviços em execução. A avaliação de impacto deverá ser registrada em relatório de impacto, no qual devem vir destacadas as alterações de custo e prazo na O.S, acompanhadas das devidas justificativas.

6.10.3 - Apenas as mudanças que forem aprovadas pelo fiscal técnico do contrato, após análise do relatório de impacto, devem ser realizadas pela CONTRATADA.

6.11 - Cancelamento de Ordem de Serviço.

6.11.1 - Caso a JUCEG solicite o cancelamento da execução de determinada O.S, os serviços efetivamente realizados pela CONTRATADA até o momento do cancelamento serão remunerados proporcionalmente, em função dos artefatos entregues.

DOS INSTRUMENTOS DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO EXIGIDOS)

7.1 - A presente contratação possui mecanismos que possibilitam a JUCEG remunerar o fornecedor na medida do cumprimento dos níveis de serviço, de forma a assegurar entrega de valor, qualidade, e que os pagamentos sejam vinculados aos resultados entregues.

7.2 - Para cada entrega da O.S, será aplicado os indicadores deste item e suas possíveis glosas.

7.3 - Este item apresenta os indicadores de nível de serviço a serem observados para as O.S ou entrega de produto.

7.4 - O valor final a ser pago pela O.S corresponderá ao valor consumido de UST menos as glosas de cada um dos indicadores aplicáveis a cada tipo de O.S.

7.5 - A qualidade do serviço será avaliada pela aferição do cumprimento de níveis mínimos de serviço, estabelecidos entre a JUCEG e a CONTRATADA, com a

Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portalempreendedor.orgoiango.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240

finalidade de aferir e avaliar fatores objetivos relacionados com os serviços contratados, quais sejam: qualidade, desempenho, disponibilidade e abrangência/cobertura.

Página | 57

7.6 - Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais foram estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA.

7.7 - Os indicadores podem afetar as Ordens de Serviço através das glosas.

7.7.1 - A glosa não tem natureza de sanção administrativa, mas sim de remuneração proporcional por desempenho e visa compensar o prejuízo da JUCEG com possíveis atrasos na entrega, erros de operação e itens relacionados à qualidade.

7.7.2 - O acúmulo de advertências ensejará a aplicação de sanções administrativas - multa, rescisão e/ou suspensão - respeitadas a proporcionalidade e razoabilidade, garantida a ampla defesa.

7.7.3 - As ocorrências que regerão os critérios para aplicação de sanções administrativas cometidas pela CONTRATADA na prestação de serviço, garantida a ampla defesa, terão como base os graus relacionados no item 12.5, a qual servirá como referência para a área administrativa.

7.7.4 - A CONTRATADA é responsável pelo fornecimento de ferramentas para a aferição dos indicadores listados neste item, inclusive a aplicação desses indicadores de forma automática no fechamento da fatura mensal. O não fornecimento da ferramenta ensejará na sanção do item 12.5.2.

7.7.5 - Os requisitos da ferramenta estão especificados no ANEXO I.

7.7.6 - O valor das glosas está limitado a 30% (trinta por cento) do valor total da fatura do mês de ocorrência. Caso o cálculo das glosas aponte para um valor superior, além das glosas no limite de 30% (trinta por cento), serão aplicadas sanções administrativas de forma escalonada, de acordo com a reincidência.

7.7.7 - Nos 3 (três) primeiros meses de vigência contratual, não serão aplicadas glosas para que a CONTRATADA adeque seus sistemas e processos.

7.7.8 - O quantitativo de USTs descontados de uma Ordem de Serviço devido à aplicação de glosas não será descontado do saldo de USTs disponíveis para o contrato.

7.8. Glosas relacionadas a incidentes e demandas emergenciais:

Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portalempreendedor.orgoiango.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240

7.8.1. Será considerado incidente qualquer evento que acarrete ou possa acarretar a interrupção de sistema corporativo, impedimento de processo de trabalho ou redução de sua qualidade.

Página | 58

7.8.2. Algumas demandas que não são incidentes, mas se caracterizam como solicitações de usuários podem ser classificadas em níveis de criticidade para que o atendimento seja mais célere. Essas demandas emergenciais poderão eventualmente ser tratadas da mesma forma que incidentes.

7.8.3. Fica a critério do responsável na JUCEG pela triagem decidir qual o nível de criticidade do incidente e se uma demanda emergencial deve ser tratada como incidente.

7.8.4. Novas demandas para evolução ou criação de novos projetos deverão preferencialmente, não ser classificadas como incidentes.

7.8.5. Os incidentes e demandas emergenciais serão classificadas, preferencialmente, de acordo com os seguintes critérios:

Níveis de Criticidade de Incidentes		Prazo para o início do atendimento	Prazo para conclusão de atendimento	Peso no Cálculo do IADM (P)
Nível de Criticidade 1	Incidente de emergência com paralisação da execução de qualquer módulo, componente ou funcionalidade, que impede a utilização de qualquer recurso, função ou processo, afetando os módulos desenvolvidos diretamente ou sistemas legados com os quais estejam integrados, e/ou com comprometimento grave de dados, processo ou ambiente.	Em até 30 (trinta) minutos	Em até 2 (duas) horas	4
Nível de Criticidade 2	Incidente com paralisação, na qual um erro ou problema severo causa uma grave perda do	Em até 1 (uma) hora	Em até 6 (seis) horas	2



Página | 59

	potencial operacional dos módulos ou paralisa totalmente uma funcionalidade ou processo em sua operacionalização e/ou com comprometimento alto de dados, processo ou ambiente.			
Nível de Criticidade 3	Incidente no qual a paralisação ocorre, a partir de um erro detectado em uma funcionalidade ou processo, que dificulta seus usuários na condução de suas atividades, embora existam alternativas disponíveis para tal. Problemas pontuais que afetam poucos usuários e/ou com comprometimento médio de dados, processo ou ambiente.	Em até 2 (duas) horas	Em até 12 (doze) horas	-
Nível de Criticidade 4	Incidente sem paralisação do sistema, não se refere à perda de funcionalidade ou processo e, portanto, não cria impacto grave em sua operação e sem comprometimento de dados, processo ou ambiente.	Em até 4 (quatro) horas	Em até 24 (vinte e quatro) horas	-

7.8.6. Todos os prazos relacionados acima deverão ser considerados em Horas Úteis, com exceção de incidentes e problemas relacionados a situações emergenciais que sejam inadiáveis previstos no item 12.2.5.

7.8.7. Será considerado como período de horas úteis para fins de contabilização de prazo para a conclusão de atendimento os horários: 8:00 às 18:00.

7.8.8. Para os serviços classificados no item 12.2.5 deverão ser consideradas horas corridas.

Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portalempreendedor.orgoiango.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240

7.8.9. O registro do incidente se dará por quaisquer evidências de sua ocorrência, tais como logs dos serviços, reclamação registrada na Central de Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), relato da falha à CONTRATADA, etc.

Página | 60

7.8.10. A contagem de prazos para resolução só será iniciada quando o registro do incidente passar pela triagem e for encaminhado à CONTRATADA.

7.8.11. É parte integrante do trabalho da CONTRATADA monitorar os serviços em operação na JUCEG. Cabe à CONTRATADA, se viável, identificar, corrigir e implementar a correção do incidente sem a necessidade de intervenção da JUCEG.

7.8.12. A dilatação dos prazos supracitados poderá ser admitida em casos fortuitos ou de força maior, informada com a devida antecedência, justificada e aceita pela JUCEG, desde que, comprovadamente, por ato ou omissão, a CONTRATADA não tenha contribuído para o incidente.

7.8.13. Para demandas de manutenção, a CONTRATADA deve cumprir os prazos de atendimento de acordo com a criticidade envolvida.

7.8.14. Os instrumentos de medição de resultados estabelecidos poderão ser reajustados, com vistas à melhoria da qualidade, no momento da prorrogação do contrato ou, desde que acordado entre as partes, em qualquer período da execução contratual, inclusive quando houver substituição de ferramentas, equipamentos e serviços

7.8.15. O descumprimento de prazo incidirá em diminuição de recebimento, conforme as fórmulas dos indicadores relacionados abaixo:

7.8.15.1. Indicador de Atraso em Demandas de Críticas de Manutenção (IADM):

ÍNDICE DE ATRASO EM DEMANDAS CRÍTICAS DE MANUTENÇÃO	
FINALIDADE	Verificar a qualidade dos serviços entregues, por meio das não conformidades identificadas após encerramento da Ordem de Serviço. O não cumprimento dos prazos máximos de execução de serviços de Níveis de Criticidade de Incidentes com grau 01 e 02 (item 8.7.9.5), previstos neste Termo de Referência também é considerado uma não conformidade.
APLICAÇÃO	Em demandas de Manutenção para os casos em que superar os tempos máximos, seja de início ou conclusão do atendimento

PERIODICIDADE	Mensual					
Página 61	IADM = (Qtde de demandas críticas em atraso de início * 0,2 + Qtde de demandas críticas em atraso de conclusão * 0,8) * P Em que: IADM = índice de atraso em demandas de manutenção. P = Peso definido para Níveis 01 e 02 da tabela de Níveis de Criticidade de Incidentes (item 8.7.9.5) Tempo de atendimento = contagem de horas desde o encaminhamento da tarefa para o Serviço de Sistemas de Informação da CONTRATADA até o início do atendimento ou resolução. Horas previstas = horas previstas e início ou conclusão de atendimento para cada tarefa de manutenção na tabela de Níveis de Criticidade de Incidentes (item 8.7.9.5) para Níveis Nível de Criticidade 1 e 2					
APURAÇÃO	A apuração do indicador será realizada ao final de cada mês, tendo como base a FERRAMENTA DE GESTÃO DO CONTRATO . A glosa será aplicada nova valor do faturamento mensal.					
PARÂMETRO	ADM 0 a 5	ADM de 6 a 10	ADM de 11 a 15	ADM de 16 e 20	ADM de 21 e 30	ADM maior que 30
GLOSA		,50%	,00%	,50%	,00%	% + infração administrativa de Nível 3
FÓRMULA DE PAGAMENTO(PG)	PG = VALOR_FATURA_MENSAL - GLOSA Em que: PG = valor fatura mensal após redutor					

	GLOSA = redutor incidente de acordo IGAD alcançado no mês.
--	---

Página | 62

7.8.15.2. Indicador Geral de Atraso em Demandas (IGAD):

ÍNDICE GERAL DE ATRASO EM DEMANDAS (IGAD)	
FINALIDADE	Índice geral de atraso em tarefas não justificadas para as demandas
APLICAÇÃO	No valor total do faturamento mensal
PERIODICIDADE	Mensal
FÓRMULA	<p>Qtd. tarefas atrasadas mês</p> <p>IGAD = ----- * 100</p> <p>Qtd. total de tarefas na OS</p> <p>Em que:</p> <p>IGAD = índice geral de atraso em demandas (percentual).</p> <p>Qtd. tarefas atrasadas mês = Somatório da quantidade de tarefas incluídas na Ordem de Serviço dentro do mês que sofreram atraso em relação a tabela de níveis de criticidade (início de atendimento ou conclusão) ou que superaram o HET máximo previsto no Catálogo de Serviços.</p> <p>Qtd. total de tarefas = Somatório da quantidade de tarefas demandadas no mês</p>
APURAÇÃO	A apuração do indicador será realizada ao final de cada mês, tendo como base a FERRAMENTA DE GESTÃO DO CONTRATO. A glosa será aplicada nova valor do faturamento mensal.
PARÂMETRO	GAD GAD GAD GAD GAD

Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portalempreendedor.orgoiango.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240

Página | 63

	<=5%	de 6% a 10%	de 11% a 15%	de 16% e 30%	de 31% e 50%	GAD > 50%
GLOSA		,00%	,00%	,00%	2,00%	8% + infração administrativa de Nível 3
FÓRMULA DE PAGAMENTO(PG)	PG = VALOR_FATURA_MENSAL - GLOSA Em que: PG = valor fatura mensal após redutor GLOSA = redutor incidente de acordo IGAD alcançado no mês.					

7.8.15.3 - Indicadores não monetário:

INDICADOR DE QUALIDADE DE ATENDIMENTO - IQA	
FINALIDADE	Indicador de qualidade para avaliar os demandas ou tarefas de Suporte Técnico da JUCEG
META A CUMPRIR	Indicador deve ser igual a 0,80 (80% dos demandas ou tarefas com bom desempenho na avaliação de qualidade do atendimento)
PERIODICIDADE	Mensal ou Bimestral
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	A contratada deverá gerar o relatório mensal, informando a quantidade de chamados recebidos, a avaliação de qualidade dos atendentes feita pelos usuários, total de atendentes que obtiveram bom desempenho na avaliação de qualidade do atendimento e total de atendentes avaliados
FÓRMULA	IQA = Total de demandas ou tarefas que obtiveram bom desempenho na avaliação de qualidade do atendimento / Total de demandas ou tarefas

Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portalempreendedor.orgoiango.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240



Página | 64

PARÂMETRO	QA de 0,80 a 1	QA 0,75 de a 0,79	QA 0,70 de a 0,74	QA abaixo de 0,70
NÍVEL	esejável	ível 1	ível 2	ível 3

INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - ISU

FINALIDADE	Indicador de qualidade para avaliar a satisfação do usuário em relação aos serviços de Suporte Técnico da JUCEG			
META A CUMPRIR	Indicador deve ser igual a 0,80 (80% de satisfação em relação aos serviços de Suporte Técnico da JUCEG)			
DICIDADE PERÍO	Mensal ou Bimestral			
A FORMA DE ACOMPANHAMENTO	A contratada deverá gerar o relatório mensal, informando a quantidade de atendimentos registrados, a quantidade de usuários participantes da pesquisa de satisfação e a quantidade de usuários satisfeitos em relação aos serviços de Suporte Técnico da JUCEG			
ULA FÓRM	ISU = Total de usuários satisfeitos em relação aos serviços de Suporte Técnico da JUCEG / Total de usuários participantes da pesquisa de satisfação			
ÇÃO APURA	A apuração do indicador será realizada pela JUCEG, tendo como base as informações prestadas pela JUCEG			
METRO PARÂ	QA de 0,80 a 1	QA 0,75 de a 0,79	QA 0,70 de a 0,74	QA abaixo de 0,70
NÍVEL	esejável	ível 1	ível 2	ível 3

Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portalempreendedor.orgoiango.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240



7.9. - Glosas relacionadas a Construção e Manutenção Evolutiva de Softwares.

Página | 65

7.9.1 - Conforme gestão de contrato, a JUCEG fará controle estrito da remuneração da CONTRATADA. Os processos de remuneração da JUCEG visam garantir o pagamento por itens de backlog entregues e seus respectivos artefatos validados pela JUCEG.

7.9.2 - A depender da qualidade da entrega, redutores no percebimento poderão ser aplicados.

7.9.3 - Indicador de Erros de Operação (ITU):

ÍNDICE DE INCONFORMIDADES TÉCNICAS - ITU	
FINALIDADE	Indicador de qualidade baseado na quantidade de inconformidades técnicas encontrados na fase de homologação de uma Ordem de Serviço emitida pela JUCEG. Inconformidades técnicas podem ser erros / falhas no sistema, falta de artefatos, erros na documentação ou qualquer outro fator que se encaixe nos critérios de aceitação do item 7 (forma, consistência e completude).
APLICAÇÃO	Por Ordem de Serviço de Construção de Software / Manutenção Evolutiva
PERIODICIDADE	Mensal
FÓRMULA	<p>ITU = 100 – 0,5 × [quantidade de inconformidades]</p> <p>Em que:</p> <p>ITU = Índice de inconformidades encontradas na execução de ordens de serviço.</p> <p>Quantidade de inconformidades = quantidade de inconformidades técnicas encontrados na fase de homologação de uma Ordem de Serviço nos produtos aceito.</p>
APURAÇÃO	A apuração do indicador será realizada pela JUCEG, tendo como base o sistema entregue em ambiente de homologação.
PARÂMETRO	ITU de 100 a 95 ITU de 94 a 80 ITU de 100 a 95 ITU de 79 a 70 ITU menor ou igual a

Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portalempreendedor.orgoiango.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240

					69
NÍVEL	desejável	nível 1	nível 2	nível 3	nível 4
LOSA	G	,50%	,00%	,50%	,00%

Página | 66

7.9.4 - Indicador de Completude nas Entregas (ICE):

ÍNDICE DE COMPLETUEDE NAS ENTREGAS - ICE		
INALIDADE	F	Indicador de percentual de itens do backlog planejados na OS que foram entregues.
PLICAÇÃO	A	Por Ordem de Serviço de Construção de Software / Manutenção Evolutiva
ERIODICIDADE	P	Mensal
ÓRMULA	F	<p>(Itens aceitos)</p> $\text{ICE} = \frac{\text{Itens aceitos}}{\text{Itens planejados}} * 100$ <p>(itens planejados)</p> <p>ICE = Índice de completude da O.S</p> <p><i>Itens aceito</i> = Número de itens do backlog na OS que foram aceitos.</p> <p><i>Itens planejados</i> = Número de itens planejados do backlog na OS.</p>
PURAÇÃO	A	A apuração do indicador será realizada pela JUCEG, tendo como base as informações da Ordem de Serviço e atas de reuniões.
ARÂMETRO	P	ICE igual 100% ICE de 99% a 95% ICE de 94% a 80%

Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portalempreendedor.orgoiango.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240



NÍVEL	Desejável	Nível 1	Nível 2
LOSA	G 0	1,00%	2,00%

Página | 67

7.9.5 - Indicador da Qualidade (IQ):

ÍNDICE DE QUALIDADE - IQ				
FINALIDADE	Indicador de Qualidade (IQ) será o resultado obtido através do cálculo das metas atingidas pelo total de metas na tabela do item 5.7.9.5.1			
APLICAÇÃO	Por Ordem de Serviço de Construção de Software / Manutenção Evolutiva			
PERIODICIDADE	Mensal			
FÓRMULA	<p>Quantidade de parâmetros alcançados</p> $IQ = \frac{\text{Quantidade de parâmetros alcançados}}{\text{Quantidade total de parâmetro}} *$ <p>Em que:</p> <p>IQ= Índice de qualidade da O.S.</p> <p>Quantidade de parâmetros = quantidade de parâmetros que atingiram a meta estabelecida na tabela abaixo.</p> <p>Quantidade total de parâmetro = Número de parâmetros configurados e aferidos na ferramenta</p>			
APURAÇÃO	A apuração do indicador será realizada pela JUCEG, tendo como base as informações da Ordem de Serviço e atas de reuniões.			
PARÂMETRO	<table border="1"> <tr> <td>IQ de 100% a 50%</td> <td>IQ de 49% a 25%</td> <td>IQ menor que 24%</td> </tr> </table>	IQ de 100% a 50%	IQ de 49% a 25%	IQ menor que 24%
IQ de 100% a 50%	IQ de 49% a 25%	IQ menor que 24%		

Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portalempreendedor.orgoiango.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240



NÍVEL	Desejável	Nível 1	Nível 2
GLOSA	0	,00%	2 5, 00%

Página | 68

7.9.5.1 - O quadro a seguir relaciona os parâmetros de qualidade e suas respectivas metas:

GRUPO	PA RÂMETRO	NIDADE	ETA
Projeto	Complexity / file	média total	=10
	Complexity / class	média total	=10
	Complexity/ function	média total	=3
	Duplication		=4%
	Security Issue Tags	unidades	
	Techincal Debt ratio		=2,5%
	SQALE RATING	ota	A
Violações de código (possíveis bugs, estilo de codificações, mais práticas e codificação)	Critical Issues	unidades	0
	Critical Issues	unidades	0
Indicadores relacionados a teste	Unit Tests Coverage		=70%
	Unit Testes		

	Success		=100%
	Skipped Tests	unidades	0

Página | 69

7.9.6 - O pagamento, considerando esses indicadores, se dará conforme a fórmula de Pagamento (PG) a seguir, devendo ainda serem observadas as glosas específicas previstas no item 6.7.10 e 6.7.11:

$$PG = UST - (UST * ICE) - (UST * ITU) - (UST * IQ)$$

7.9.7 - Onde: UST é o valor da Unidade de Serviço Técnico multiplicado pelo fator de ajuste de complexidade, quando cabível; ICE é o Indicador de completude nas entregas, ITU é o Indicador de Inconformidades Técnicas e IQ é o Índice de Qualidade. A seguir estão apresentados três exemplos da aplicação da fórmula tratada:

Exemplo 1 - Aplicação da Fórmula de Pagamento (falhas pequenas):

Um sistema mensurado em 400 (quatrocentas) USTs, 10 estórias, com falta de 1 (uma) estória na entrega, 3 (três) inconformidades técnicas e com percentual de qualidade aferido em 70% (setenta por cento), gera um pagamento de:

$$ICE = (9/10) * 100$$

$$ICE = 90 = 2\% \text{ de glosa}$$

$$\text{Glosa por completude} = (400 * 2) / 100$$

$$\text{Glosa por completude} = 8$$

$$ITU = 100 - (0,5 * 3)$$

$$ITU = 100 - 1,5$$

$$ITU = 98,5 = 0\% \text{ de glosa}$$

$$\text{Glosa por Inconformidade Técnica} = 0 \quad IQ = 70 = 0\% \text{ de glosa}$$

$$\text{Glosa por Qualidade} = 0$$

$$PG = 400 - 8 - 0 - 0 = 392 \text{ USTs (redução de 2\%)}$$

Exemplo 2 - Aplicação da Fórmula de Pagamento (falhas médias):

Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portaldoempreendedor.orgoiango.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240

Um sistema mensurado em 400 (quatrocentas) USTs, 10 estórias, com falta de 2 (duas) estória na entrega, 15 (quinze) inconformidades técnicas e com percentual de qualidade aferido em 45% (quarenta e cinco por cento), gera um pagamento de:

Página | 70

$$\text{ICE} = (8/10)*100$$

$$\text{ICE} = 80 = 2\% \text{ de glosa}$$

$$\text{Glosa por completude} = (400 * 2)/100$$

$$\text{Glosa por completude} = 8$$

$$\text{ITU} = 100 - (0,5 \times 15)$$

$$\text{ITU} = 100 - 7,5$$

$$\text{ITU} = 92,5 = 2\% \text{ de glosa}$$

Glosa por Inconformidade Técnica = $(400 * 2)/100$ Glosa por Inconformidade Técnica = 8 IQ = 45 = 2% de glosa

$$\text{Glosa por Qualidade} = (400 * 2)/100 \text{ Glosa por Qualidade} = 8$$

$$\text{PG} = 400 - 8 - 8 - 8 = 376 \text{ USTs (redução de 6\%)}$$

7.10 - Glosas relacionadas a Ordem de Serviço Projetizada, Sistêmica, Garantia;

7.10.1 - Indicador de Atraso em Ordem De Serviço – IAOS:

ÍNDICE DE ATRASO EM ORDEM DE SERVIÇO - IAOS	
FINALIDADE	Indicador de aferição do tempo decorrido para execução de uma Ordem de Serviço emitida pela JUCEG, contados os dias úteis.
APLICAÇÃO	Por Ordem de Serviço Projetada, Sistêmica, Garantia;
PERIODICIDADE	Por Ordem de Serviço
FÓRMULA	$\text{IAOS} = (\text{PrazoRealizado} - \text{PrazoPrevisto}), \text{em DIAS ÚTEIS}$ Em que: IAOS = Índice de cumprimento do prazo de execução

Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portalempreendedor.orgoiango.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240

Página | 71

	de ordens de serviço. <i>Prazo Realizado</i> = Prazo que a CONTRATADA levou para executar a Ordem de Serviço emitida pela CONTRATANTE. <i>Prazo Previsto</i> = Prazo de execução previsto na Ordem de Serviço.		
APURAÇÃO	A apuração do indicador será realizada pela JUCEG, tendo como base as informações da Ordem de Serviço e atas de reuniões.		
PARÂMETRO	IAOS \leq 0	0 $<$ IAOS \leq 1	1 $<$ IAOS \leq 3
NÍVEL	Desejável	Nível 1	Nível 2
GLOSA	0	2,00%	3,00%

7.11 - Condições Gerais

7.11.1 O percentual redutor no pagamento da fatura será calculado sobre a soma dos valores de todas as UST estabelecidas nas Ordens de Serviço ou planejamentos de trabalho considerados em atraso ou não conformes no período de apuração do indicador.

7.11.2 No nível mínimo de serviço está definida a maneira pela qual as deduções serão aplicadas na fatura mensal, quando o serviço prestado não alcançar o nível mínimo aceitável.

7.11.3 A JUCEG poderá, a qualquer tempo, realizar ou comandar a aferição e avaliação dos serviços prestados. Os resultados serão apresentados por meio de Relatório de Auditoria.

7.11.4 Constarão no Relatório de Auditoria, dentre outras informações, os indicadores/metas de níveis de serviço alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais e demais informações relevantes para a gestão contratual.

7.11.5 A identificação de inconsistências entre os indicadores apresentados pela CONTRATADA e os indicadores apurados pela auditoria da JUCEG poderão configurar falta grave e, em virtude disso, haverá aplicação de sanções administrativas previstas neste Termo e no Contrato.

Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portalempreendedor.orgoiango.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240



7.11.6 A simples aplicação de redutor por descumprimento dos níveis mínimos de serviço não exime a CONTRATADA de outras sanções estabelecidas neste Termo de Referência e no Contrato.

Página | 72

7.11.7 No caso de aplicação de redutor no faturamento, decorrente do não cumprimento dos níveis mínimos de serviços, serão garantidos à CONTRATADA ampla defesa e contraditório. A CONTRATADA disporá do prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar da data do fechamento da avaliação dos indicadores, para apresentar justificativas à JUCEG, que deverá avaliá-las no mesmo prazo.

7.11.8 A aceitação ou a recusa das justificativas deverá ser formalizada pelo Gestor do Contrato.

7.11.9 Sendo aceitas as justificativas, ou se elas não forem avaliadas tempestivamente, não haverá a aplicação do redutor.

7.11.10 Os primeiros 60 (sessenta) dias a partir do início da execução contratual serão considerados como período de estabilização e de ajustes específicos, durante o qual as metas definidas poderão ser flexibilizadas por acordo entre as partes.

7.11.11 Nesse período às penalidades previstas neste Termo de Referência não serão aplicáveis.

7.11.12 A partir do 61º (sexagésimo primeiro) dia do início da vigência contratual, todo o passivo de problemas evidenciado deverá estar solucionado, cabendo a aplicação do nível mínimo de serviço sobre o passivo não solucionado e cuja responsabilidade seja exclusivamente da CONTRATADA.

7.11.13 A soma total das glosas aplicadas no nível de qualidade não deverá ser superior a 20% (vinte por cento) do faturamento mensal. Caso seja superado este limite, aplicar-se-á a glosa máxima permitida, devendo o Gestor do Contrato encaminhar o relatório de ocorrências para a administração da Contratada com o objetivo de aplicação das sanções administrativas previstas.

7.11.14. Para efeito de mensuração do nível de serviço, não serão contabilizados os tempos que não são de responsabilidade da CONTRATADA, tais como:

7.11.14.1 Períodos de interrupção previamente acordados;

7.11.14.2 Interrupção de serviços essenciais à plena execução dos serviços (exemplo: suprimento de energia elétrica);

7.11.14.3 Indisponibilidade de acesso ao ambiente e/ou aos sistemas da rede motivada por razões incontroláveis (exemplo: greve de servidores);

7.11.14.4 Falhas da infraestrutura não associadas ao serviço prestado pela CONTRATADA (exemplos: link de comunicação, refrigeração ou condicionamento de ar, defeito de hardware/software em servidores, elementos de rede e storages);

7.11.14.5 Falhas dos sistemas corporativos ou de insumos tecnológicos de terceiros, vitais à plena execução dos serviços, ou que não estão cobertos pelo objeto deste instrumento;

7.11.14.6 Motivos de força maior (exemplos: enchentes, terremotos ou calamidade pública);

7.11.14.7 Indisponibilidades causadas por erros de terceiros ou da JUCEG;

7.11.14.8 Períodos em que a CONTRATADA aguardar a disponibilidade de informações da JUCEG;

7.11.14.9 Execução de atividades que dependam de pré-requisitos não disponíveis. (Exemplos: indisponibilidade dos usuários demandantes para levantamento de requisitos, migração de servidor de rede que dependa de disponibilidade de espaço no storage).

7.11.15. A critério do gestor do contrato as deduções poderão não ser aplicadas, desde que a motivação seja devidamente explicada e caracterize-se como decorrente de fatos alheios aos técnicos que desenvolvem os serviços em nome da empresa CONTRATADA.

DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS

8.1 - Uma vez que o Contrato será remunerado pela Unidade de Serviço Técnico (UST), os serviços, produtos ou artefatos estabelecidos no CATÁLOGO DE SERVIÇOS (ANEXO VII) foram valorados considerando critérios como estimativas de esforços, complexidades e perfis profissionais necessários à sua execução, garantindo, assim, uma remuneração adequada aos serviços prestados.

8.2 Composição do CATÁLOGO DE SERVIÇOS (ANEXO VII):

8.2.1 Serviço

8.2.1.1 Portfólio dos serviços especializados a serem executados pela CONTRATADA, visando a entrega efetiva de produtos a eles relacionados (entregáveis) para a JUCEG.

8.2.2 Complexidade

8.2.2.1 A fim de possibilitar uma definição objetiva dos diferentes Níveis de Complexidade dos serviços que compõem o Catálogo, foi definida uma

Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portaldoempreendedor.orgoiango.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240

metodologia baseada na análise dos Requisitos Não Funcionais associados ao ambiente tecnológico da Junta Comercial do Estado de Goiás.

Página | 74

8.2.2.2 Requisitos Não Funcionais são atributos ou necessidades relacionadas à Arquitetura das Soluções de TI e, por meio de sua análise, pode-se determinar o nível de complexidade tecnológica relacionada ao serviço que se necessita executar.

8.2.2.3 Para a composição da metodologia, foram elaborados grupos de Requisitos Não Funcionais, com seus respectivos cenários e pontuações relacionados às diferentes características das soluções tecnológicas, conforme ANEXO II - NÍVEIS DE COMPLEXIDADE. Para cada cenário, a pontuação atribuída baseou-se no ambiente tecnológico da JUCEG.

8.2.2.4 Devido à diversidade dos serviços relacionados a infraestrutura, os mesmos foram categorizados em 02 (dois) grupos, associados a seus respectivos Requisitos Não Funcionais.

8.2.2.5 A definição dos parâmetros de pontuação que determinam os níveis de complexidade (Baixa, Média ou Alta) foi baseada no conhecimento do ambiente tecnológico, acrescido da experiência relativa aos atributos ou necessidades relacionadas à Arquitetura das Soluções de TI existentes na Junta Comercial do Estado de Goiás, bem como seus níveis atuais de complexidade e criticidade.

8.2.2.6 Para aplicabilidade da presente metodologia, no planejamento da Ordem de Serviço, caso o serviço possua diferentes níveis de complexidade, deverão ser realizadas análises dos Requisitos Não Funcionais definidos para o grupo correspondente ao serviço, um a um, definindo-se em qual cenário o ambiente tecnológico relacionado ao serviço se enquadra, adotando-se a referida pontuação. Após análise, deverá ser realizado somatório das pontuações obtidas de cada Requisito Não Funcional e, com o resultado, pode-se determinar de forma direta e objetiva o nível de complexidade do serviço.

8.2.3 Escopo

8.2.3.1 Definição dos limites de cada serviço, de acordo com sua particularidade, determinando-se o esforço ou a quantidade de trabalho a ser executado. Deve ser analisado em conjunto com o Nível de Complexidade dos serviços.

8.2.4 Horas Efetivamente Trabalhadas (HET) - Valor Máximo

8.2.4.1 Definição do quantitativo máximo de Horas Efetivamente Trabalhadas (HET) dos Perfis exigidos para a execução de cada serviço.

Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portalempreendedor.orgoiango.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240

8.2.4.4 Os valores foram obtidos por meio de uma análise que considerou dados históricos de esforços gastos em atividades semelhantes que já são praticadas e executadas em outro contrato na Junta Comercial.

8.2.4.5 Nos casos de serviços executados por mais de um Perfil, o somatório dos quantitativos de Horas Efetivamente Trabalhadas (HET) de cada perfil deverá obedecer aos limites estabelecidos (HET máx) para cada serviço elencado no Catálogo.

8.2.5 Entregáveis

8.2.5.1 Produtos relacionados a cada um dos serviços elencados no Catálogo, que devem ser entregues à JUCEG pela CONTRATADA sempre que um serviço for executado.

8.2.6 Perfis Exigidos

8.2.6.1 Definição dos Perfis e seus respectivos níveis de senioridade mínimos, exigidos na execução de cada um dos serviços elencados no Catálogo.

8.2.6.2 Cada Perfil possui um Fator de Complexidade associado ao seu nível de especialização, obtido dos Memoriais de Cálculo constantes do ANEXO IX - PLANILHA DE FORMAÇÃO DE CUSTO. Para o cálculo, o Perfil de menor especialização e menor custo foi considerado como referência, tendo sua complexidade atribuída como 1 (um). Os Fatores de Complexidade atribuídos aos demais Perfis foram calculados realizando-se uma proporção da especialização e o respectivo custo de cada Perfil com o Perfil de referência.

PERFIL	FATOR DE COMPLEXIDADE DO PERFIL
Analista de Sistema Junior	2,2
Desenvolvedor Sênior	3,3
Desenvolvedor Júnior	1,7
Técnico de Suporte	1,5
Analista Infraestrutura de Rede Pleno	4,8

8.2.6.3 Para serviços que podem ser executados por mais de um Perfil, a valoração dos serviços em UST deverá considerar o Fator de Complexidade e as Horas Efetivamente Trabalhadas (HET) por cada Perfil.

8.2.6.4 São vedadas as execuções de serviços por Perfis com qualificação ou senioridade inferiores àqueles definidos no CATÁLOGO DE SERVIÇOS (ANEXO VII).

8.2.6.5 A CONTRATADA poderá optar pela execução de serviços por Perfis com qualificação ou senioridade superiores àquelas definidas no CATÁLOGO DE SERVIÇOS (ANEXO VII). Entretanto, o coeficiente de Complexidade do Perfil a ser utilizado na valoração dos serviços em UST será obrigatoriamente o correspondente ao indicado no Catálogo.

8.2.6.6. Além disso, outras observações/destaques importantes sobre os perfis/serviços:

8.2.6.6.1. São vedadas as execuções de serviços de média e alta complexidade pelo nível júnior.

8.2.6.6.2 O nível pleno pode executar serviços de baixa complexidade, mas se for executado algum serviço de baixa qualificação por este profissional, o fator de complexidade usado será "baixa", a menos que explicitamente vinculado o perfil ao nível no Catálogo de Serviços.

8.2.6.6.3 O nível sênior pode executar qualquer serviço (baixa, média ou alta complexidade), mas se for executado algum serviço de baixa ou média complexidade por este profissional, o fator de complexidade usado será o correspondente ao serviço, a menos que explicitamente vinculado o perfil ao nível no Catálogo de Serviços.

8.2.7 Grupo de Serviços

8.2.7.1 Grupo ou grupos relacionados a cada um dos serviços elencados no Catálogo. Um serviço poderá estar relacionado a mais de um Grupo de Serviço, nos casos de atividades multidisciplinares executadas por diversos perfis.

8.2.8 Atividades Desempenhadas

8.2.8.1 Conjunto mínimo de atividades a serem realizadas pela CONTRATADA na execução dos serviços. Estes conjuntos não são exaustivos, cabendo à CONTRATADA executar quaisquer outras atividades necessárias à plena e eficiente execução dos serviços elencados no Catálogo, visando a entrega de produtos com qualidade.

8.2.8.2 Devido à constante mudança tecnológica, tanto em diversidade de serviços de TI quanto em linguagens de programação existentes, o rol das atividades descritas no Catálogo não é exaustivo. Nos casos em que o Catálogo não ofereça estimativa que possa ser utilizada na medição de esforço requerido por determinado projeto, a JUCEG e a CONTRATADA buscarão o consenso, utilizando os seguintes critérios, sucessivamente:

- i. Analogia com outros itens do Catálogo;
- ii. Aferição empírica do esforço por meio de projeto piloto de reduzida duração, com acompanhamento em tempo integral (em modelo de “sombra”), por servidor da Junta Comercial do Estado de Goiás, do trabalho da CONTRATADA.

DAS CONDIÇÕES DE REMUNERAÇÃO

9.1. Forma de pagamento da OS

9.1.1 A remuneração da CONTRATADA ocorrerá mediante pagamento mensal por serviço realizado e devidamente atestado, dentro dos limites estabelecidos por Ordem de Serviço emitida e autorizada pela JUCEG.

9.1.2 As Ordens de Serviço deverão ser detalhadas especificando a Área de Negócio usuária final do serviço (Responsável pelo produto), o tipo de OS, o projeto ou recurso ao qual serão aplicados, os prazos e valores estimados e efetivamente executados (ao final, após sua conclusão, com as devidas ressalvas e justificativas, caso excedam ou reduzam o previsto), a descrição detalhada da OS, a modalidade da prestação do serviço e o técnico da JUCEG responsável por seu acompanhamento.

9.1.3 Os valores estimados deverão ser confrontados com aqueles efetivamente executados, sendo que eventuais diferenças terão que ser justificadas no ateste dos serviços.

9.1.4 Para cada OS será apurado e controlado o consumo de UST para execução do serviço prestado. Haverá um controle individual de atividades com supervisão específica integrada a registro na Solução Computacional de Apoio à Execução dos Serviços.

9.1.5 Através de ferramenta a ser definida pela JUCEG, cada profissional da CONTRATADA deverá diariamente apontar os esforços desenvolvidos por projeto ou atividade, de modo que a prestação de serviço possa ser avaliada, supervisionada e atestada por responsável do quadro efetivo da JUCEG.

9.2 Cálculo da Ordem de Serviço

Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portaldoempreendedor.orgoiango.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240

9.2.1 Para o cálculo do valor da Ordem de Serviço (OS), deverão ser realizados os seguintes passos:

- i. Definição dos serviços a serem executados na OS, com base no CATÁLOGO DE SERVIÇOS (ANEXO VII);
- ii. Definição do Nível de Complexidade do ambiente tecnológico associado aos serviços que se necessita executar, por meio da metodologia descrita neste Termo de Referência e no ANEXO XII - NÍVEIS DE COMPLEXIDADE;
- iii. Identificação dos Perfis mínimos exigidos para a execução de cada um dos serviços elencados na OS, com base no seu Nível de Complexidade;
- iv. Aferição das Horas Efetivamente Trabalhadas (HET) por cada Perfil em cada um dos serviços executados, na entrega do serviço, respeitados os limites máximos estabelecidos - HET (máx) - no CATÁLOGO DE SERVIÇOS (ANEXO VII);
- v. Valoração de cada serviço em UST, por meio das fórmulas:

vi. Serviços executados por um único Perfil:

$$\text{UST} = \text{HET} * \text{FATOR_COMPLEXIDADE_PERFIL}$$

b. Serviços executados por vários Perfis:

$$\text{UST} = \sum (\text{HET_PERFIL} * \text{FATOR_COMPLEXIDADE_PERFIL})$$

Obs.: Caso o quantitativo das Horas Efetivamente Trabalhadas (HET) aferidas na execução do serviço seja maior do que o limite estabelecido no Catálogo, para fins de pagamento será considerado o valor limite (HET máx) estabelecido no CATÁLOGO DE SERVIÇOS (ANEXO VII).

vi. Valoração do Serviço:

$$\text{VALOR_SERVICO} = \text{UST} * \text{VALOR_UST (R\$)}$$

vii. Valoração da OS:

$$\text{VALOR_OS} = (\sum \text{VALOR_SERVICO}) - \text{GLOSAS (SE APLICÁVEIS)}$$

9.3. Fluxo de Pagamento Mensal

9.3.1 A forma de remuneração dos serviços será por pagamento mensal em até 30 (trinta) dias após aprovação da Nota Fiscal (Fatura), faturada segundo valores apontados e aferidos, tendo por base os produtos efetivamente entregues, de

Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portaldoempreendedor.orgoiango.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240

acordo com os prazos e qualidade previamente definidos e efetivamente homologados.

Página | 79

9.3.2 O Gestor do Contrato terá o prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a contar do recebimento da Nota Fiscal, para as devidas conferências e ateste, desde que não haja fato impeditivo para o qual tenha ocorrido, de alguma forma, a CONTRATADA.

9.3.3 Para que seja efetuado o pagamento, a CONTRATADA deverá apresentar Nota Fiscal e comprovar a sua regularidade fiscal perante a Seguridade Social (Certidão Negativa de Débitos Relativa às Contribuições Previdenciárias e às de Terceiros), o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço - FGTS (Certidão de Regularidade do FGTS - CRF), a Economia Federal (Certidão Conjunta de Débitos Relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União fornecida pela Receita Federal do Brasil), a Economia Estadual (Certidão Negativa de Débitos Estaduais) e para com a Justiça Trabalhista (Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas - CNDT), admitida certidão positiva com efeito de negativa ou outra equivalente na forma da lei.

9.3.4 As Notas Fiscais apresentadas em desacordo com o estabelecido neste Termo de Referência serão devolvidas à CONTRATADA.

9.3.5 O CNPJ constante da Nota Fiscal deverá ser o mesmo indicado na proposta e nota de empenho.

9.3.6 Os pagamentos somente serão efetivados por meio de crédito em conta corrente da CONTRATADA, preferencialmente na Caixa Econômica Federal - CEF, que é a Instituição Bancária contratada pelo Estado de Goiás para centralizar sua movimentação financeira, nos termos do art. 4º da Lei Estadual nº 18.364, de 10 de janeiro de 2014.

9.3.7 Os encargos financeiros do Estado restrinjam-se ao pagamento dos serviços autorizados, claramente descritos, efetivamente executados e aceitos integralmente ou em parte claramente mensurável e utilizável (incluindo produtos, artefatos acessórios, documentos e controles) para cada Ordem de Serviço. As Ordens de Serviço, a critério da JUCEG, poderão ser divididas em produtos intermediários de escopo definido.

CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DOS SERVIÇOS

10.1 - Critérios Gerais.

10.1.1 - Cada funcionalidade ou serviço constante na Ordem de Serviço será analisado diante dos requisitos de qualidade definidos pela JUCEG. As funcionalidades ou serviços serão avaliadas segundo os critérios de completude, consistência e forma, considerando.

Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portalempreendedor.orgoiango.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240

10.1.2 - Critério de Completude: serão consideradas incompletas as funcionalidades ou serviços entregues sem que todos os elementos descritos estejam presentes.

Página | 80

10.1.3 - Critério de Consistência: serão consideradas inconsistentes as funcionalidades ou serviços com não conformidades que impeçam o seu uso. Serão consideradas conformidades impeditivas as falhas provocadas pela operação da funcionalidade ou serviço, comportamentos que estejam em desacordo com os requisitos estabelecidos ou com as especificações, bem como inadequações na documentação.

10.1.4 - Critério de Forma: serão consideradas desformatadas as funcionalidades ou serviços entregues com não conformidades relacionadas à forma, erros de natureza ortográfica e outras inadequações de natureza estética ou o não uso de modelos de documentos definidos pelo JUCEG.

10.1.5. As OSs para serviços de infraestrutura de TI devem conter serviços descritos no Catálogo de Serviços do presente Termo de Referência. Cada item adicionado à OS de infraestrutura será avaliado conforme os critérios acima.

10.1.6 - Um item do catálogo de serviços (ANEXO VII) pode conter um ou mais artefatos. Existe um conjunto de artefatos de entrega obrigatória, podendo ainda serem exigidos artefatos de entrega adicionais de acordo com a avaliação da JUCEG.

10.1.7 - Artefatos adicionais, caso sejam inseridos na OS, serão tratados como obrigatórios. Todos artefatos obrigatórios deverão ser entregues à JUCEG para que o serviço seja aceito.

10.1.8 - Orientações em relação aos padrões de codificação, nomenclatura de elementos de banco de dados, modelos de produtos, modelo de referência de manual de usuário e manual do sistema serão disponibilizadas pela JUCEG.

10.1.9 - O não atendimento do item 3.3.3.5 acarretará na não aceitação total da Ordem de Serviço de Construção de Software ou Evolução de Software.

10.1.10 - A ocorrência de defeitos que comprometam o entendimento de artefato em mais de 20% ou que configurem não observância de templates e padrões técnicos especificados neste termo de referência implicará na contagem de 1 inconformidade técnica do Indicador ITU (item 5).

10.1.11 - A não apresentação de artefatos indicados na Ordem de Serviço implicará na contagem de 1 inconformidade técnica do Indicador ITU (item 5).

10.1.12 - Uma OS poderá ser cancelada caso tenha mais de 50% dos artefatos esperados não entregues.

10.1.13 - A critério da JUCEG, a ocorrência de inconformidades técnicas pode ensejar o aceite com ressalvas do artefato. Nesse caso, a CONTRATADA deverá sanar os débitos registrados e reapresentar o artefato a JUCEG.

Página | 81

10.1.14 - Inconformidades técnicas são inconformidades com padrões estabelecidos, mas que não comprometem o uso do artefato entregue. Nesse caso o artefato pode ser aceito com ressalva. Um artefato pode conter mais de uma inconformidade técnica, de forma que cada não conformidade com um padrão corresponde individualmente a uma ocorrência de débito técnico.

10.1.15 - Artefatos com inconformidades técnicas não corrigidos no prazo estipulado ou reapresentados sem que todos os defeitos tenham sido corrigidos serão considerados rejeitados para todos os fins.

10.1.16 - Em caso de rejeite de artefato, a CONTRATADA deverá fazer as correções cabíveis e reapresentar o artefato acompanhado de nova minuta de Termo de Recebimento Provisório.

10.1.17 - O reporte de horas na Ferramenta de Gestão do Contrato deve ser realizado ao final de cada dia, não sendo possível o lançamento de horas retroativas. Casos excepcionais devem ser comunicados à JUCEG para que o lançamento de horas seja feito na Ferramenta de Gestão do Contrato.

10.1.18 - O tempo consumido nas avaliações de artefatos pela JUCEG não deve ser computado para fins de aferição do nível de serviço.

10.1.19 - O não atendimento a qualquer dos critérios acima descritos resultará na invalidação técnica do artefato (não aceitação técnica).

GARANTIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS

11.1 - Formato da Garantia dos Serviços.

11.1.1 - A CONTRATADA garantirá os serviços prestados e os produtos entregues durante toda a vigência do contrato, incluindo-se suas prorrogações, e, após seu término, pelo período de 120 (cento e vinte) dias corridos.

11.1.2 - É facultado a JUCEG, em situações excepcionais ou emergenciais, realizar intervenções em código produzido ou mantido pela CONTRATADA. Nestes casos, as classes ou arquivos fonte alterados ou impactados pela alteração perderão a garantia.

11.1.3 - Quando houver identificação de defeito em serviço ou produto em garantia, a JUCEG enviará à Contratada Ordem de Serviço de Garantia.

Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portalempreendedor.orgoiango.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240

11.1.4 - Em nenhuma hipótese haverá pagamento para Ordens de Serviço de Garantia, todavia todos os seus registros deverão ser realizados.

ELEMENTOS PARA GESTÃO DA CONTRATAÇÃO

Página | 82

12.1 - Local de Execução dos Serviços.

12.1.1 - Os serviços serão executados preferencial nas instalações ao JUCEG tendo em vista a dificuldade de aferir os esforços realizados e o atesto dos mesmos fora do ambiente da JUCEG.

12.1.2 - Eventualmente, através de autorização da JUCEG em casos absolutamente necessários e comprovada de forma inconteste a sua vantajosidade, serviços poderão ser executados fora do ambiente da JUCEG.

12.2 - Prazo de Entrega dos Bens e Serviços.

12.2.1 - O horário de funcionamento do Datacenter Corporativo da JUCEG é de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana e 365(trezentos e sessenta e cinco) dias por ano.

12.2.2 - Por padrão e quando não especificado em contrário, todos os prazos serão contados em horas úteis ou dias úteis. Considerar-se-á como dia útil o período de 08:00 horas úteis entre 08:00 e 18:00, nos dias em que houver expediente na JUCEG. Considera-se hora útil o intervalo de uma hora dentro dos dias úteis.

12.2.3 - As Ordens de Serviço somente poderão ser enviadas dentro do período compreendido entre 08:00 e 18:00 dos dias úteis. Caso a hora de envio da Ordem de Serviço seja anterior ao início do período, será considerado, para efeitos de contagem de prazo, às 08:00 do dia útil corrente. Caso a hora de envio da Ordem de Serviço seja posterior ao fim do período, será considerado, para efeitos de contagem de prazo, às 08:00 do dia útil seguinte.

12.2.4 - Os prazos específicos, quando não fixados nos níveis mínimos de serviço exigidos, serão consignados na respectiva Ordem de Serviço.

12.2.5 - Poderá haver necessidade de execução de serviços fora do horário estabelecido, em finais de semana e em feriados, em razão de aumento de demanda ou fato que o justifique, tais como manutenções programadas, antecipação substancial do prazos de entrega, implementação de rotinas que necessitem de paralisação dos serviços, depuração de erros críticos, indisponibilidades de sistemas e serviços entre outros considerados críticos pela JUCEG.

Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portalempreendedor.orgoiango.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240

12.2.6 - Nas O.S's relacionadas a incidentes e demandas emergenciais a quantidade total de UST's executadas em períodos não úteis, para efeito de faturamento, terá seus valores ajustados de acordo com fator multiplicador de execução de serviços em períodos não úteis: Fator = 1,25 (um inteiro e cinco centésimos).

Página | 83

12.2.7 - A CONTRATADA deverá disponibilizar um profissional que terá a função de gerenciar as demandas de serviços fora do horário estabelecido, em finais de semana e em feriados. Tal profissional será o ponto de contato da equipe da JUCEG em caso de necessidade de acionamentos de incidentes e/ou demandas emergenciais. Havendo necessidade, ele também poderá atuar tecnicamente no atendimento às demandas e quaisquer outras atividades exercidas pelos demais cargos.

12.2.8 - Este profissional deve se manter disponível para comunicação fora do horário de atendimento presencial, podendo o mesmo ser acionado, ainda que remotamente, sem custo adicional para a JUCEG, para receber determinações ou tratar questões, incidentes e problemas que sejam inadiáveis, a critério da JUCEG.

12.2.9 - As atividades que demandam qualquer tipo de serviço que podem gerar impacto no funcionamento da JUCEG e/ou de seus sistemas de negócio deverão ser executadas prioritariamente fora do horário normal de expediente.

12.2.10 - A quantidade de UST's executadas fora do horário normal não deve exceder a 15% (quinze por cento) do quantitativo global de UST's, porém este número não representa um limitador, apenas um norteador e a CONTRATADA não pode se negar a executar estas atividades quando solicitadas.

12.2.11 - Ressalta-se que esse quantitativo servirá apenas para subsidiar e equalizar as propostas, devendo as licitantes incluir obrigatoriamente estes custos em suas propostas de preços, ficando a forma de execução sujeita exclusivamente aos critérios técnicos da CONTRATADA, não cabendo posteriormente qualquer pedido de ressarcimento posterior, tendo em vista o modelo de contratação dos serviços.

12.2.12 - A prestação de serviços fora do horário habitual dependerá de autorização prévia da JUCEG, devendo ser registrada em Ordem de Serviço, caso em que os prazos poderão considerar as horas efetivamente gastas nas atividades.

12.2.13 - Atividades preparatórias para o início dos serviços.

12.2.14 - Após a assinatura do contrato, a JUCEG convocará a reunião inicial para alinhamento de expectativas contratuais, a ser realizada no prazo máximo de cinco dias, contados da data de assinatura do contrato. A reunião deverá contar

Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portaldoempreendedor.orgoiango.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240

com a participação do Fiscal Técnico e Gestor do Contrato designados pela JUCEG, do representante legal da CONTRATADA e do preposto da CONTRATADA, demais interessados convidados.

Página | 84

12.2.15 - A pauta da reunião inicial do contrato deverá contemplar, no mínimo, os seguintes pontos:

12.2.15.1 - Apresentação das partes interessadas, dos integrantes da equipe e de eventuais documentações necessárias ao início das atividades;

12.2.15.2 - Entrega, por parte da CONTRATADA, do termo de compromisso contendo declaração de manutenção de sigilo da JUCEG, conforme modelo constante no ANEXO XIII, a ser assinado pelo representante legal da CONTRATADA;

12.2.15.3 - Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gerenciamento do contrato;

12.2.15.4 - A não realização, por parte da CONTRATADA, das atividades preparatórias em até 30 dias após a assinatura do contrato configura inexecução total do contrato, sujeitando a CONTRATADA às sanções previstas no contrato.

12.3 - Acompanhamento e Fiscalização.

12.3.1 - A unidade responsável pelo projeto básico e fiscalização do contrato é a Gerência de Tecnologia da Informação da JUCEG.

12.3.2 - O acompanhamento e a fiscalização da execução contratual consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do CONTRATO.

12.3.2.1 - Nos termos do art. 67 da Lei Federal nº 8.666/1993, serão designados representantes para acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços, anotando em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução e determinando o que for necessário à regularização das falhas observadas, em atenção aos seguintes princípios:

12.3.2.2 - Para atendimento deste item será designada Equipe de Gestão Contratual, composta minimamente por: 01 (um) Gestor, 01 (um) Fiscal Técnico e 01 (um) Fiscal Administrativo para acompanhar e fiscalizar a presente contratação;

12.3.2.3 - A verificação da conformidade e da adequação técnica dos serviços prestados deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste termo de referência e no contrato;

Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portalempreendedor.orgoiango.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240

12.3.2.4 - A Equipe de Gestão Contratual será responsável por monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar sua degeneração, intervindo para corrigir ou aplicar glosas e sanções quando verificar desconformidades.

Página | 85

12.3.3 - A fiscalização não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência, desta, não implica em corresponsabilidade da JUCEG ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 70 da Lei Federal nº 8.666/1993.

12.3.3.1 - Comunicação entre a JUCEG e a CONTRATADA.

12.3.3.2 - A presente contratação prevê o acompanhamento diário da prestação de serviços. Essa abordagem tem o propósito de antecipar riscos, reduzindo a possibilidade de entregas rejeitadas.

12.3.3.3 - De acordo com a demanda de trabalho serão realizadas reuniões de planejamento e acompanhamento para serviços de software.

12.3.3.4 - Para serviços relacionados a novas tecnologias, análise de dados, além do acompanhamento, a presente contratação prevê reuniões entre a JUCEG e a CONTRATADA para planejamento de ações futuras, conforme periodicidade a ser definida pela JUCEG.

12.3.3.5 - A contratação prevê ainda a realização de reuniões extraordinárias entre a JUCEG e a CONTRATADA, as quais, diferente das reuniões de acompanhamento e planejamento, poderão ocorrer a qualquer tempo, sem periodicidade preestabelecida, desde que convocadas pelo fiscal técnico ou gestor do contrato com antecedência mínima de 48 horas. Poderá ser pauta das reuniões extraordinárias qualquer tema que, por especialização técnica ou pela urgência no tratamento do tema, não possa aguardar ser incluído na pauta das reuniões ordinárias.

12.3.3.6 - Nas reuniões os seguintes pontos podem ser tratados, entre outros:

- a. avaliação dos indicadores de nível de serviço aferidos no período e ações corretivas, caso necessário;
- b. avaliação da efetividade de medidas corretivas definidas em reuniões anteriores;
- c. planejamento estimativo de volume de demandas para os próximos períodos;
- d. acompanhamento do andamento dos projetos em curso com análise de riscos;

Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portalempreendedor.orgoiango.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240

e. avaliação de profissionais da CONTRATADA.

12.3.3.7 - Incumbe ao gerente de contrato da CONTRATADA apresentar sugestões de medidas corretivas, sempre que necessário ao estabelecimento ou restabelecimento de níveis de serviço previsto no contrato. As propostas apresentadas serão discutidas e avaliadas pela JUCEG.

Página | 86

12.3.3.8 - Ao término da reunião, o JUCEG elaborará ata específica com o registro dos principais assuntos tratados, as decisões tomadas e as notificações realizadas. A ata deve ser assinada pelos presentes e juntada aos autos do processo de fiscalização do contrato.

12.3.3.9 - A JUCEG pode utilizar-se de outros mecanismos formais de comunicação com a CONTRATADA. Esses também devem ser juntados ao processo de fiscalização, para subsidiar a gestão do contrato.

12.4 - Condições Gerais de Recebimento dos Serviços.

12.4.1 - A cada entrega de artefato, a CONTRATADA deverá elaborar minuta do Termo de Recebimento Provisório contendo a relação de artefatos entregues conforme modelo constante no ANEXO XIV. Após comprovação da entrega dos artefatos relacionados, o fiscal técnico do contrato confeccionará o Termo de Recebimento Provisório a partir da minuta fornecida pela CONTRATADA, ao qual as partes aporem suas assinaturas.

12.4.2 - Todo artefato entregue pela CONTRATADA no contexto da execução de uma OS será submetido à avaliação do JUCEG, conforme CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO definidos neste documento.

12.4.3 - O prazo previsto para a avaliação dos artefatos pela JUCEG é de até dez (10) dias úteis contados a partir da assinatura do Termo de Recebimento Provisório.

12.4.4 - O resultado da avaliação será comunicado à CONTRATADA por meio de laudo de avaliação de artefatos. No laudo serão registrados defeitos encontrados, rejeites, aceites com ressalvas e aceites. O modelo do laudo de avaliação de artefatos consta do ANEXO III - Laudo de Avaliação de Ordem de Serviço.

12.4.5 - Aceitos todos os artefatos da OS o fiscal técnico do contrato, com base nas informações constantes nos Laudos de Avaliação de Artefatos, emitirá o Termo de Recebimento Definitivo da OS, conforme modelo constante no ANEXO IV.

12.4.6 - A critério da JUCEG, os instrumentos de solicitação, acompanhamento e avaliação dos serviços previstos neste item poderão ser substituídos por formulários ou registros eletrônicos correspondentes em sistema informatizado,

Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portalempreendedor.orgoiango.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240

que contemple os controles necessários à gestão dos serviços previstos no contrato.

12.5 - Sanções Administrativas.

Página | 87

12.5.1 - Nas hipóteses de inexecução total ou parcial dos serviços previstos no contrato, execução de serviço em desacordo com as regras contratuais, aplicação incorreta do fator de atendimento dos níveis de serviço no cálculo dos valores faturados ou de descumprimento de obrigação contratual, a JUCEG, garantida prévia defesa, poderá aplicar à CONTRATADA:

12.5.1.1 - Advertência escrita por ocorrência, por permitir a presença de empregado sem identificação nas dependências da JUCEG, onde há prestação de serviço.

12.5.1.2 - Advertência escrita por ocorrência, por não observar os padrões Arquiteturais, Segurança e de Qualidade dos artefatos da JUCEG conforme padrões e processos de trabalho em vigência na JUCEG.

12.5.1.3 - Advertência escrita por ocorrência, por colaboradores navegando em sites não autorizados, como: compras, lazer, jogos, dentre outros que a JUCEG avaliar que comprometa a produtividade da equipe.

12.5.1.4 - Advertência escrita por ocorrência, por suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, que sejam justificados e aceitos pela JUCEG, os serviços solicitados.

12.5.1.5 - Advertência escrita por ocorrência, por não substituir, imediatamente, o profissional que seja considerado inapto para os serviços a serem prestados, seja por incapacidade técnica, atitude inconveniente, falta de urbanidade ou que venha a transgredir as normas disciplinares da JUCEG.

12.5.1.6 - Advertência escrita por ocorrência, por causar danos às instalações ou patrimônio da JUCEG. A aplicação de outras penalidades não exime a CONTRATADA do reparo do dano causado.

12.5.1.7 - Advertência escrita por ocorrência, por não apresentar relatórios ou documentação exigida da empresa ou dos profissionais prevista no Edital.

12.5.1.8 - Advertência escrita por ocorrência, por deixar de prestar quaisquer informações solicitadas no prazo estipulado.

12.5.1.9 - Advertência escrita por ocorrência, por deixar de realizar transferência dos conhecimentos empregados na realização dos serviços contratados.

Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portalempreendedor.orgoiango.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240

12.5.1.10 - Advertência, quando a CONTRATADA incorrer em 6 (seis) vezes no Nível 1, no mês, em algum indicador de serviço do item 11.

12.5.1.11 - Advertência, quando a CONTRATADA incorrer em 3 (três) vezes no Nível 2 ou superior, no mês, em algum indicador de serviço do item 11.

Página | 88

12.5.1.12 - Multa, aplicada sobre o valor da fatura mensal, equivalente a 0,1 % (um décimo por cento), por ocorrência, quando a contratada incorrer em 3(três) advertências em um período de 1 (um) ano.

12.5.1.13 - Multa, aplicada sobre o valor da fatura mensal, equivalente a 1 % (um por cento), por ocorrência, quando a contratada incorrer em 6 (seis)advertências em um período de 12 (doze) meses.

12.5.1.14 - Multa, aplicada sobre o valor da fatura mensal, equivalente a 0,5% (cinco décimos por cento) quando a CONTRATADA incorrer em 5 (cinco) vezes no Nível 3, no mês, em algum indicador de serviço do item 11.

12.5.1.15 - A inexecução contratual, inclusive por atraso injustificado na execução do Contrato ou instrumento equivalente, sujeitará a CONTRATADA, além das penalidades previstas no itens acima, a multa de mora, graduada de acordo com a gravidade da infração, obedecidos os seguintes limites máximos:

12.5.1.15.1 - 10% (dez por cento) sobre o valor do Contrato ou instrumento equivalente, em caso de descumprimento total da obrigação, inclusive no caso de recusa do adjudicatário em firmar o Contrato ou retirar a nota de empenho, dentro de 10 (dez) dias contados da data de sua convocação;

12.5.1.15.2 - 0,3% (três décimos por cento) ao dia, até o trigésimo dia de atraso, sobre o valor da parte do fornecimento ou serviço não realizado;

12.5.1.15.3 - 0,7% (sete décimos por cento) sobre o valor da parte do fornecimento ou serviço não realizado, por cada dia subsequente ao trigésimo.

12.5.2 - A inexecução total do contrato nas condições previstas neste termo de referência e, a critério da JUCEG, descumprimentos de condições contratuais, reiteradas aplicações de multas ou ainda sistemáticos descumprimentos dos níveis de serviço, sem adoção tempestiva das medidas saneadoras solicitadas pela JUCEG, podem ensejar:

12.5.2.1 - Rescisão contratual, sem prejuízos das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666/93.

12.5.2.2 - Impedimento de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios e descredenciamento do CADFOR pelo prazo de até 5(cinco) anos.

Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portaldeempreendedorgoiano.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240

12.5.2.3 - As sanções previstas neste Termo de Referência e no contrato podem ser aplicadas cumulativamente e não têm caráter compensatório. Portanto, não isentam a CONTRATADA da obrigação de indenizar eventuais perdas e danos. Adicionalmente, dependendo da gravidade, a CONTRATADA poderá estar sujeita a outras sanções previstas em lei.

Página | 89

12.5.2.4 - As sanções aplicadas à CONTRATADA ou prejuízos por ela causados poderão ser deduzidos da garantia de execução do contrato e de créditos a ela devidos, assim como cobrados direta ou judicialmente.

12.6 - Direitos de Propriedade.

12.6.1 - Todos os produtos gerados e mantidos durante a vigência do contrato serão de propriedade da JUCEG. Isso inclui todos os dados, documentos e elementos de informação pertinentes à tecnologia de concepção, desenvolvimento, fixação em suporte físico de qualquer natureza e aplicação, tais como produtos de software, programas-fonte, classes e componentes, relatórios, diagramas, fluxogramas, modelos e arquivos. A regra está em conformidade com o artigo 111 da Lei nº 8.666/93, com a Lei nº 9.609/98, que dispõe sobre propriedade intelectual de programa de computador e com a Lei nº 9.610/98, que dispõe sobre direito autoral, sendo vedada a comercialização, a qualquer título, destes por parte da CONTRATADA.

12.6.2 - A utilização de soluções ou componentes proprietários da CONTRATADA ou de terceiros na construção dos programas ou quaisquer artefatos relacionados ao presente contrato, que possam afetar a propriedade do produto, deve ser formal e previamente autorizada pelo JUCEG.

12.7 - Transferência de Conhecimentos.

12.7.1 - A CONTRATADA deve, ao término de cada OS, repassar todos os documentos produzidos e gerados no contexto da sua execução, incluindo códigos-fonte, documentação de programas, diagramas e especificações.

12.7.2 - A CONTRATADA também deve discutir previamente com a equipe da JUCEG, qualquer nova solução arquitetural que venha a ser adotada nos serviços desenvolvidos.

12.7.3 - Quando solicitado pela JUCEG, a CONTRATADA deve fornecer explicações complementares acerca das soluções desenvolvidas, com a participação dos profissionais envolvidos na definição e desenvolvimento da solução.

12.7.4 - A CONTRATADA deve, em conformidade com o parágrafo único do artigo 111 da Lei nº 8.666/93, promover transição contratual e repassar para a JUCEG

Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portalempreendedor.orgoiango.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240

ou para outra empresa por este indicada todos os dados, documentos e elementos de informação utilizados na execução dos serviços.

Página | 90

12.7.5 - Com vistas a mitigar riscos de descontinuidade de serviços e de dependência técnica, a CONTRATADA deve habilitar equipe de técnicos da JUCEG ou outra por ela indicada no uso das soluções desenvolvidas e implantadas no escopo do contrato, repassando todo o conhecimento necessário para tal.

12.8 - Sigilo e Segurança das Informações.

12.8.1 - A CONTRATADA deve seguir todas as normas de segurança da informação estabelecidas pela JUCEG, com especial atenção à Política de Segurança da Informação.

12.8.2 - A CONTRATADA deve manter a mais absoluta confidencialidade a respeito de quaisquer informações, dados, processos, fórmulas, códigos, cadastros, fluxogramas, diagramas lógicos, dispositivos, modelos ou outros materiais de propriedade da JUCEG ou de terceiros, aos quais tiver acesso em decorrência da prestação de serviços objeto do contrato, ficando terminantemente proibida de fazer uso ou revelar estes, sob qualquer justificativa.

12.8.3 - A CONTRATADA e profissionais envolvidos na execução do contrato devem assinar, antes do início dos serviços, termo de compromisso de responsabilidade, conforme modelo indicado no ANEXO XVIII.

12.9 - Forma de Integração.

12.9.1 - Os serviços serão dimensionados e contratados conforme as necessidades da JUCEG. A CONTRATADA deverá indicar um Responsável Técnico pelo Contrato, que deverá:

12.9.1.1 - Atuar em todas as fases do projetos e serviços técnicos, avaliando o seu desenvolvimento e execução, e promovendo ações que assegurem o cumprimento dos resultados contratados;

12.9.1.2 - Prestar apoio técnico aos componentes de sua equipe;

12.9.1.3 - Orientar e executar o detalhamento de rotinas de sistemas em geral e definir a melhor utilização de recursos de software e hardware disponíveis;

12.9.1.4 - Responder pela gestão de seus técnicos, coordenando as tarefas executadas e em execução;

12.9.1.5 - Garantir a qualidade nas tarefas compatíveis com os padrões e normas utilizadas e definidas pela JUCEG;

Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portalempreendedor.orgoiango.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240

12.9.1.6 - Garantir, nos prazos contratados, a entrega dos serviços.

OBRIGAÇÕES DAS PARTES

13.1 - Obrigações da JUCEG.

Página | 91

13.1.1 - Caberá à Junta Comercial do Estado de Goiás, como JUCEG, por meio da Subsecretaria de Tecnologia da Informação:

13.1.2 - Convocar os representantes da CONTRATADA para participar, no período compreendido entre a assinatura do contrato e o início da prestação dos serviços, de reunião inicial para alinhamento de expectativas contratuais e fornecer previamente a pauta da reunião;

13.1.3 - Disponibilizar para a CONTRATADA acesso aos recursos computacionais necessários à execução dos serviços previstos neste projeto básico;

13.1.4 - Indicar, para cada O.S aberta, servidor da área de TI da JUCEG que será o responsável técnico pela gestão dos serviços e, quando aplicável, representante do requisitante do serviço responsável pela avaliação dos requisitos levantados pela CONTRATADA e pela homologação das soluções desenvolvidas;

13.1.5 - Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes solicitados pelos profissionais da CONTRATADA ou pelo preposto;

13.1.6 - Efetuar o pagamento devido pela execução dos serviços, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências do contrato;

13.1.7 - Comunicar oficialmente à CONTRATADA quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato;

13.1.8 - Fiscalizar o cumprimento dos requisitos de qualificação profissional exigidos nas especificações técnicas, solicitando à CONTRATADA, sempre que necessário, substituição de profissional, treinamentos e certificações necessárias.

13.2 - Obrigações da Contratada.

13.2.1 - Caberá à empresa contratada o fiel cumprimento das seguintes obrigações, além das demais previstas neste documento e no contrato:

13.2.2 - A CONTRATADA deve apresentar os termos deste edital para todos os colaboradores alocados no contrato;

13.2.3 - Participar, no período compreendido entre a assinatura do contrato e o início da prestação dos serviços, de reunião inicial para alinhamento de expectativas contratuais com equipe da JUCEG;

Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portalempreendedor.orgoiango.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240

13.2.4 - Alocar os profissionais necessários à realização dos serviços, de acordo com a qualificação mínima prevista nas especificações técnicas;

13.2.5 - Manter os profissionais devidamente identificados por meio de crachá, quando em trabalho nas dependências da JUCEG;

Página | 92

13.2.6 - Formalizar a indicação de preposto da empresa e substituto eventual para a coordenação dos serviços e gestão administrativa do contrato; O preposto pode acumular o cargo de gerente de projetos nas atividades do contrato;

13.2.7 - Encaminhar a JUCEG indicação de nome e CPF acompanhados dos comprovantes de qualificação técnica para os perfis profissionais constantes do ANEXO II, conforme necessidade e nos prazos e condições especificados;

13.2.8 - Indicar os técnicos da CONTRATADA que terão acesso ao sistema de gestão de chamados e sistemas de monitoração das aplicações para concessão de privilégios de acesso;

13.2.9 - Indicar endereço eletrônico para o recebimento de notificações e comunicações a respeito da execução do contrato;

13.2.10 - Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços objetos do contrato dentro dos acordos de níveis de serviços estabelecidos;

13.2.11 - Cuidar para que o preposto indicado mantenha permanente contato com a unidade responsável pela fiscalização do contrato, adotando as providências requeridas à execução dos serviços pelos profissionais alocados;

13.2.12 - Administrar todo e qualquer assunto relativo aos seus profissionais e assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, vez que os seus profissionais não manterão nenhum vínculo empregatício com a JUCEG;

13.2.13 - Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações legais necessárias ao atendimento de seus profissionais no caso de acidente de trabalho ou acometimento de mal súbito, ainda que acontecido em dependência do JUCEG;

13.2.14 - Assumir a responsabilidade por todos os encargos de eventual demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução deste contrato, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência;

13.2.15 - Assegurar a seus profissionais a concessão dos benefícios obrigatórios previstos nos acordos e convenções de trabalho vigentes para as respectivas categorias profissionais;

Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portalempreendedor.orgoiango.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240

Página | 93

13.2.16 - Responder por quaisquer danos causados diretamente a bens de propriedade da JUCEG ou de terceiros, quando tenham sido causados por seus profissionais durante a execução dos serviços;

13.2.17 - Manter, durante todo o período de vigência do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, assim como o cumprimento das obrigações trabalhistas;

13.2.18 - Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da contratação;

13.2.19 - Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, serviços efetuados nos quais se verificar vício, defeito ou incorreção;

13.2.20 - Reportar a JUCEG imediatamente quaisquer anormalidades, erros ou irregularidades que possam comprometer a execução dos serviços ou o bom andamento das atividades na JUCEG;

13.2.21 - Elaborar e apresentar a JUCEG relatório de fechamento mensal dos serviços executados, contendo detalhamento dos níveis de serviços executados comparativamente com os acordados e demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução dos serviços;

13.2.22 - Encaminhar à unidade competente as faturas dos serviços prestados, emitidas em conformidade com o relatório de fechamento mensal elaborado pela CONTRATADA e aprovado pela JUCEG;

13.2.23 - Guardar sigilo sobre dados e informações obtidos em razão da execução dos serviços contratados ou da relação contratual mantida com a JUCEG;

13.2.24 - Solicitar dos profissionais alocados na execução dos serviços a assinatura de termo de ciência da declaração de manutenção de sigilo – ANEXO XIII e das normas de segurança vigentes, de acordo com modelo fornecido pela JUCEG;

13.2.25 - Gerenciar a execução dos serviços, com acompanhamento da qualidade e dos níveis de serviço alcançados, com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo. Qualquer problema que venha a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis acordados deve ser imediatamente comunicado ao JUCEG, que colaborará com a CONTRATADA na busca da melhor solução;

13.2.26 - Apresentar mensalmente a JUCEG cópia da documentação que comprove a quitação das obrigações trabalhistas e previdenciárias, conforme previsto no contrato;

Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portalempreendedor.goiano.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240

13.2.27 - Emitir relatórios de acompanhamento da prestação de serviços sempre que solicitado pela JUCEG;

13.2.28 - Permitir acesso aos artefatos em construção e ao ambiente de desenvolvimento, bem como prestar esclarecimentos a qualquer tempo ao Gestor do Contrato;

13.2.29 - Conceder acesso de administrador aos recursos de TI, alocados pela CONTRATADA, sempre que solicitado pela JUCEG;

13.2.30 - Manter atualizados os sistemas de informações utilizados pela JUCEG para acompanhamento e fiscalização da prestação do serviço.

OUTRAS CONDIÇÕES CONTRATUAIS

14.1 - Considerações.

14.1.1 - A CONTRATADA e os profissionais alocados na execução dos serviços transferem a JUCEG, de forma incondicional, todos os direitos referentes à propriedade intelectual sobre os documentos produzidos no âmbito do contrato, inclusive para fins de registro nos órgãos competentes.

14.1.2 - Em respeito aos princípios constitucionais da moralidade e da impessoalidade ínsitos no art. 37, caput, da Constituição Federal, é vedada a contratação, pela CONTRATADA, para atuar no âmbito do presente contrato, de servidor do quadro do JUCEG, ativo ou inativo a menos de cinco anos, ou ocupante de cargo em comissão; de cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta ou colateral, até o terceiro grau, e ainda, de servidores detentores de cargo em comissão ou função de confiança que atuem diretamente na realização do certame e/ou na posterior formalização contratual.

14.1.3 - É vedada a veiculação de publicidade acerca do contrato, salvo se houver prévia autorização da JUCEG.

14.2 - Renovação e Repactuação.

14.2.1 - A CONTRATADA poderá solicitar repactuação do contrato, desde que observado o intervalo mínimo de um ano, a contar da data limite para apresentação da proposta, ou da data do orçamento a que a proposta se referir, ou da data da última repactuação.

14.2.2 - A repactuação deve ser precedida de cálculo e demonstração analítica da variação dos preços, de acordo com planilha de composição de custos e formação de preços.

14.3 - Aditamento Contratual.

14.3.1 - A CONTRATADA obriga-se a aceitar, nas mesmas condições contratuais, e mediante Termo Aditivo, acréscimos e supressões que se fizerem necessários até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do CONTRATO, de acordo com o parágrafo primeiro do artigo 65 da Lei Federal nº 8.666/1993.

14.3.2 - O CONTRATO somente sofrerá alterações por meio de Termo Aditivo, consoante disposto no artigo 65 da Lei Federal nº 8.666/1993.

14.4 - Equilíbrio Econômico - Financeiro do Contrato.

14.4.1 - O CONTRATO poderá ser alterado, com as devidas justificativas e por acordo entre as partes, para restabelecer a relação inicialmente pactuada entre os encargos da CONTRATADA e a retribuição da Administração para a justa remuneração dos serviços, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro inicial, na hipótese de sobrevirem fatos imprevisíveis, ou previsíveis, porém de consequências incalculáveis, retardadores ou impeditivos da execução do ajustado, ou, ainda, em caso de força maior, caso fortuito ou fato do princípio, configurando área econômica extraordinária e extracontratual (art. 65 da lei Federal nº 8.666/1993).

14.4.2 - Em havendo alteração unilateral do CONTRATO que aumente os encargos da CONTRATADA, a Administração deverá restabelecer, por aditamento, o equilíbrio econômico-financeiro inicial.

14.5 - Plano de Encerramento Contratual.

14.5.1 - O Plano de Encerramento Contratual, entendido como o processo de transferência dos conhecimentos e competências necessárias para prover a continuidade dos serviços, terá início em até 120 (cento e vinte) dias antes do prazo previsto para a extinção do contrato.

14.5.2 - O Plano de Encerramento Contratual, conterá todas as atividades e projetos necessários a extinção do contrato, devendo conter, ainda:

14.5.2.1 - A identificação do ambiente de trabalho em que atua a equipe envolvida no encerramento, seus papéis, responsabilidades, nível de conhecimento e qualificações;

14.5.2.2 - Cronograma detalhado do Plano de Encerramento, identificando: as tarefas, os processos, os recursos, marcos de referência, o início, o período de duração e a data prevista para término;



Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portaldoempreendedor.orgoiango.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240

14.5.2.3 - As estruturas e atividades de gerenciamento do encerramento contratual;

14.5.2.4 - Plano próprio de gerenciamento de riscos, de contingência, de mitigação e de acompanhamento, todos relativos ao processo de encerramento.

Página | 96

14.5.3 - A não entrega do documento contendo o Plano de Encerramento Contratual, na forma dos subitens precedentes, caracterizará inexecução contratual, sujeitando a CONTRATADA às sanções previstas no contrato, sem prejuízo a outras penalidades legais.

14.5.4 - A CONTRATADA deverá participar de todas as reuniões marcadas pela JUCEG relacionadas ao encerramento contratual, assim como deverá atender todas as solicitações da JUCEG referentes à execução contratual, tanto no que se refere à parte documental, como no tocante às demais informações julgadas necessárias.

14.5.5 - A CONTRATADA será responsável pela transição inicial e final dos serviços, absorvendo as atividades de forma a documentá-las minuciosamente para que os repasses de informações, conhecimentos e procedimentos, ao final do Contrato, aconteçam de forma precisa e responsável.

14.5.6 - A CONTRATADA compromete-se a disponibilizar, nesta etapa, à JUCEG toda a documentação relativa à comprovação da prestação dos serviços executados, conforme Ordens de Serviços emitidas, que estejam em sua posse.

CRITÉRIOS DE HABILITAÇÃO E QUALIFICAÇÃO TÉCNICA-OPERACIONAL DE FORNECEDORES

15.1 - Será requerida das empresas LICITANTES, para fins de habilitação técnica, a comprovação de aptidão para a prestação dos serviços em características e quantidades compatíveis com o objeto desta licitação, mediante a apresentação de documentação que comprove o atendimento aos critérios listados a seguir:

15.1.1 - Apresentação de Atestados de Capacidade Técnica, nos termos do ANEXO XIV;

15.1.2 - Apresentação de Proposta de Preços, nos termos do item 15.5;

15.1.3 - Realização de Vistoria Técnica, nos termos do item 15.4;

15.1.4 - Planilha de Formação de Custos em conformidade com o ANEXO IX.

15.2 - Os requisitos estabelecidos pela JUCEG para comprovação de capacidade técnica foram fixados à luz da aplicação dos princípios da razoabilidade e da

Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portalempreendedor.goiano.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240

proporcionalidade e de forma adequada aos itens, etapas ou parcelas de maior relevância para a contratação.

Página | 97

15.3 - É facultado à JUCEG a instauração de diligência destinada a esclarecer ou a confirmar a veracidade das informações prestadas pela CONTRATADA constantes de sua Comprovação de Capacidade Técnica, Proposta de Preços e de eventuais documentos anexados.

15.5.4 - Vistoria.

15.4.1 - Os licitantes poderão realizar vistoria técnica nas instalações da JUCEG. As visitas serão acompanhadas por técnicos da JUCEG e será emitida declaração de vistoria em nome do licitante, conforme modelo especificado no Anexo XV (Modelo de Declaração de Vistoria), em papel timbrado e assinado por representante legal da empresa.

15.4.2 - A vistoria constitui importante insumo uma vez que os detalhes do ambiente tecnológico podem influenciar os custos envolvidos no fornecimento dos serviços. No ato da vistoria, o licitante receberá, entre outras, informações sobre estrutura organizacional, competências e funcionamento da área de tecnologia da informação do JUCEG. Nessa oportunidade, será apresentado aos licitantes o processo de trabalho a ser utilizado, bem como o ambiente técnico sobre o qual os serviços serão executados e as restrições de segurança às quais estarão submetidas durante a execução do contrato.

15.4.3 - Adicionalmente, durante a vistoria, serão sanadas eventuais dúvidas sobre a arquitetura de referência da JUCEG. Os esclarecimentos prestados durante a vistoria serão repassados a todas às licitantes.

15.4.4 - No ato da vistoria, o licitante assinará termo de compromisso de confidencialidade de informações, conforme modelo no Anexo XVI. O representante da empresa que participará da vistoria deverá portar procuração para tanto com firma reconhecida em cartório.

15.4.5 - A vistoria deverá ser agendada junto a JUCEG por meio do endereço eletrônico: gerenciati@juceg.go.gov.br

15.4.6 - Serão aceitas as solicitações de agendamento de vistoria encaminhadas até 5 dias úteis antes da data prevista para a realização do pregão. As visitas serão agendadas para dias úteis das 9h às 11h e das 15h às 17h.

15.4.7 - A visita técnica é facultativa, sendo de responsabilidade da empresa contratada eventuais prejuízos em virtude de sua omissão na verificação do local de execução do serviço a ser contratado.

Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portaldeempreendedorgoiano.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240

15.4.8 - Caso a licitante decida por não realizar a vistoria, ela deverá entregar a DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DA NÃO REALIZAÇÃO DA VISTORIA conforme ANEXO XV, quando da apresentação da documentação de habilitação.

15.5 - Proposta de Preços.

Página | 98

15.5.1 - A PROPOSTA DE PREÇOS (MODELO - ANEXO XVII) deverá ser apresentada de acordo com a descrição dos itens e os quantitativos listados neste Termo de Referência, de forma a garantir a sua exequibilidade e permitir seu julgamento. A PROPOSTA TÉCNICA E DE PREÇOS deverá ter prazo de validade não inferior a 90 (noventa) dias corridos, a partir da data da sessão pública.

15.5.2 - O LICITANTE deverá declarar, no momento de sua PROPOSTA, que possui capacidade técnica adequada para executar o objeto da licitação atendendo aos critérios de qualidade e aos níveis de serviço exigidos, cumprindo os requisitos especificados para a presente contratação.

15.5.3 - Nos preços cotados deverão estar incluídas todas as despesas direta e indiretamente envolvidas na execução dos serviços, tais como transporte, seguros, salários, encargos sociais, encargos fiscais e taxas comerciais, impostos, taxas de contribuição, tarifas públicas e quaisquer outros custos, quando aplicáveis, necessários ao integral cumprimento do objeto contratado. Deverão estar contidos ainda todos os custos marginais referentes aos profissionais designados para a prestação dos serviços, tais como deslocamentos, hospedagens, treinamentos e etc.

15.5.4 - A PROPOSTA deverá ser redigida em Língua Portuguesa (pt-BR), salvo quanto às expressões técnicas de uso corrente, sem emendas, rasuras ou entrelinhas, devidamente datada, sendo clara e precisa, sem alternativas de preços ou qualquer outra condição que induza o julgamento a ter mais de um resultado, com todos os preços expressos em REAIS (R\$) e declaração expressa de que os serviços ofertados atendem aos requisitos técnicos especificados neste Termo de Referência.

CRITÉRIOS DE JULGAMENTO

16.1 - O LICITANTE será considerado tecnicamente habilitado se restar inequivocamente comprovado atender integralmente ao disposto nos critérios técnicos de habilitação, dessa forma:

16.1.1 - Tenha comprovado sua capacidade técnico-operacional através da apresentação de ATESTADO(S) DE CAPACIDADE TÉCNICA que atendam aos requisitos estabelecidos no item 15.1;

13.1.2 - Tenha apresentado sua PROPOSTA DE PREÇOS em conformidade com o atendimento dos requisitos estabelecidos no item 15.5;

Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portalempreendedor.orgoiango.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240

13.1.3 - Tenha apresentado DECLARAÇÃO DE VISTORIA ou DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DA NÃO REALIZAÇÃO DA VISTORIA em conformidade com o atendimento dos requisitos estabelecidos no item 15.4.

Página | 99

13.2 - O LICITANTE será considerado inabilitado caso não comprove inequívoco atendimento aos critérios técnicos de habilitação e/ou deixe de apresentar quaisquer dos documentos exigidos para a habilitação e/ou apresente documentos em desacordo com o estabelecido, não se admitindo complementação posterior (exceto àquelas requisitadas em procedimento de diligência). Durante a avaliação documental poderá a JUCEG solicitar prazo adicional com o objetivo de promover análise minuciosa dos documentos apresentados.

DA GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

17.1 - Para fiel cumprimento das obrigações assumidas, a CONTRATADA prestará garantia correspondente a 5% (cinco por cento) do valor do Contrato.

17.2 - Prejuízos advindos do não cumprimento do Contrato:

17.2.1 - Multas punitivas aplicadas à LICITANTE CONTRATADA;

17.2.2 - Prejuízos diretos causados à JUCEG decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do Contrato;

17.2.3 - Pagamento de obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, em caso de mão de obra exclusiva, em que poderá ocorrer responsabilidade subsidiária da Administração, se não adimplidas pela CONTRATADA.

17.3 - A CONTRATADA se obriga a apresentar nova garantia no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas antes do seu vencimento ou no caso de prorrogação do Contrato. Vale ressaltar que, no caso de redução do seu valor em razão de aplicação de quaisquer penalidades ou, ainda, no caso de elevação do valor do Contrato após a assinatura de termo aditivo, o prazo máximo de apresentação de nova garantia ou de garantia complementar será de 10 (dez) dias contados da data da notificação ou da assinatura do referido aditamento, mantendo-se o percentual estabelecido no item 17.1.

17.4 - Caso a CONTRATADA opte pelo seguro-garantia ou fiança-bancária, conforme faculta o art. 56 da Lei nº 8.666/1993, tais instrumentos deverão ter caráter incondicional e serem pagáveis à vista e em sua primeira solicitação.

Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portaldoempreendedor.orgoiango.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240

DA DIVERGÊNCIA DO CONTRATO

18.1 - O período de vigência do Contrato será de 12 (doze) meses, a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, mediante termos aditivos, até o limite de 60 (sessenta) meses, após a verificação da real necessidade e das vantagens para a Administração quanto à continuidade do Contrato, para cada exercício financeiro, nos termos do inciso II, do artigo 57, da Lei nº 8.666/1993.

Página | 100

DA SUBCONTRATAÇÃO

19.1 - Não será admitida a subcontratação do objeto da presente licitação.

DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA

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

VIGÊNCIA

Por 12 (doze) meses, prorrogável, na forma da lei.

ANEXOS

22.1 - São partes integrantes deste documento os seguintes anexos:

- I - Requisitos da ferramenta de gestão do contrato;
- II - Perfis técnico - profissionais;
- III - Laudo de avaliação de ordem de serviço;
- IV - Termo de recebimento definitivo;
- V - Modelo de ordem de serviço;
- VI - Termo de recebimento provisório;
- VII - Catálogo de Serviços;
- VIII - Modelo de declaração de vistoria;
- IX - Planilha de Custos;
- X - Catálogo de Sistemas;
- XI - Arquitetura de referência da JUCEG;
- XII - Complexidade
- XIII - Termo de compromisso de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na JUCEG;
- XIV - Comprovação de Capacidade Técnica;

Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portalempreendedor.orgoiango.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240

- XV - Modelo de Declaração de Vistoria;
- XVI - Termo de compromisso de confidencialidade de informações;
- XVII - Modelo de proposta de preços.

Página | 101

Documento assinado eletronicamente por **SILVIO SILVA MIRANDA FILHO, Gerente**, em 03/02/2021, às 09:11, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.

- **TODOS OS ANEXOS PARTE DESTE TERMO DE REFERÊNCIA ESTÃO DISPONÍVEIS PARA DOWNLOAD NO SISTEMA COMPRASNET.GO.GOV.BR.**

ANEXO II

MINUTA - CONTRATO Nº ____/2021 Processo nº 202100024000454

Página | 102

CONTRATO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS NA ÁREA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC), E TAMBÉM A CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E ANÁLISE,DESENVOLVIMENTO, MANUTENÇÃO, DOCUMENTAÇÃO, NA FORMA DE SERVIÇOS CONTINUADOS PRESENCIAIS, CONTEMPLANDO E TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO E AGREGAÇÃO TECNOLÓGICA, PARA SUPRIR AS DEMANDAS DE INFRAESTRUTURA, DESENVOLVIMENTO E SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO, QUE ENTRE SI CELEBRAM A JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE GOIÁS – JUCEG E A EMPRESA _____.

A JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE GOIÁS, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 02.088.698/0001-74, com sede na Rua 260, esquina com a Rua 259, quadra 85-A, lotes 05 a 08, Setor Leste Universitário, Goiânia-GO, CEP 74.610-240, doravante denominada **CONTRATANTE**, ora representada pelo seu titular, **EUCLIDES BARBO SIQUEIRA**, brasileiro, portador da Carteira de Identidade nº 1137682, expedida pela SSP-GO, inscrito no CPF/MF sob o nº 252.619.591-87, residente e domiciliado nesta capital, e a empresa **XXXXXXXXXXXX**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 0000000/00, com sede na **XXXXXXXXXXXXXX**, representada por seu (a) bastante procurador (a) **XXXXXXXXXXXXXX**, brasileiro (a), portador (a) da Carteira de Identidade nº 0000000, expedida pela XXX/XX, inscrito no CPF/MF sob o nº **XXXXXXXXXX**, residente e domiciliado na **XXXXXXXXXXXXXXXXXX**, doravante denominada **CONTRATADA**, resolvem firmar o presente contrato de prestação de serviços de Técnicos na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), e também a contratação de empresa especializada na prestação de serviços de análise, desenvolvimento, manutenção, documentação, na forma de serviços continuados presenciais, contemplando a transferência de conhecimento e agregação tecnológica, para suprir as demandas de infraestrutura, desenvolvimento e serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação, mediante procedimento administrativo de nº 202100024000454 e Pregão Eletrônico nº 002/2021, sendo ainda parte integrante do presente instrumento, independente de transcrição, o Termo de Referência e seus

Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portalempreendedor.orgoiango.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240

anexos, bem como a Proposta Comercial da Contratada, estando as partes sujeitas aos preceitos da Lei Federal nº 10.520/2002, Lei Complementar Federal nº 123/2006, Decreto Estadual 9.666/2020, Lei Estadual nº 17.928/2012 e subsidiariamente pela Lei Federal nº 8.666/1993 e suas alterações e demais normas regulamentares aplicáveis à espécie, e às cláusulas e condições seguintes:

Página | 103

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1 - Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Técnicos na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), e também a contratação de empresa especializada na prestação de serviços de análise, desenvolvimento, manutenção, documentação, na forma de serviços continuados presenciais, contemplando a transferência de conhecimento e agregação tecnológica, para suprir as demandas de infraestrutura, desenvolvimento e serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação, para a Junta Comercial do Estado de Goiás - JUCEG., de acordo as condições e especificações constantes neste Contrato e no Termo de Referência (anexo I e seus anexos do Edital).

1.2 - **Integram este Contrato, independentemente de sua transcrição, o Edital de Licitação, o Termo de Referência e seus anexos, a Proposta da CONTRATADA e seus Anexos, Cláusula Arbitral e demais elementos constantes do referido processo.**

1.3 – PLANILHA DESCRIPTIVA

ITEM	Descrição do Objeto	unidade	Quantidade	Quantidade Anual Estimada	Valor Estimado Unitário	Valor Estimado Total
1	Contratação de empresa especializada no fornecimento de Serviços Técnicos na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)	UST	Parcelas Mensais conforme consumo	8.669	R\$	R\$
2	Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de análise, desenvolvimento, manutenção, documentação e análise de dados.	UST	Parcelas Mensais conforme consumo	2.298	R\$	R\$
TOTAL GLOBAL (12 MESES)				R\$		

Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portalempreendedor.orgoiango.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240

1.3.1 - A descrição dos serviços, bem como das quantidades e valores estimados, deverão obedecer às definições das tabelas acima e ao CATÁLOGO DE SERVIÇOS, ANEXO VII do Termo de Referência.

Página | 104

1.3.2 - Os quantitavos dos serviços previstos no ANEXO VII – CATÁLOGO DE SERVIÇOS do Termo de Referência poderão, a critério da CONTRATANTE, ser utilizados em qualquer um dos serviços, ou seja, os quantitativos previstos para cada item de serviço no Catálogo são apenas estimativos.

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO

2.1 - Visando garantir a disponibilização dos serviços de infraestrutura de TIC, manter os elementos básicos de informação, serviços de TIC que dão suporte às atividades computacionais e infraestrutura, além de promover a melhoria do perfil de suporte e manutenção, com implementação de novas tecnologias de TIC, garantindo a sustentação da mesma e suporte aos colaboradores da JUCEG. A Contratada deverá executar os grupos de serviço descritos abaixo, que são compostos de diversas atividades, as quais reunidas, serão a base do escopo do catálogo de serviços (ANEXO VII – Termo de Referência) contratado.

2.2. - Suporte Técnico Remoto e Presencial

2.2.1 - Suporte à execução dos processos de gerenciamento de incidentes, cumprimento de requisições e gerenciamento de problemas relacionados à TIC, através do fornecimento de ponto único de contato aos usuários dos serviços de TIC. Terá como principais atividades os registros de eventos, análise e diagnósticos iniciais, a execução de atendimentos técnicos remotos, esclarecendo dúvidas, fornecendo orientações e prestando suporte remoto aos usuários através de ferramentas de atendimento de chamados e gestão de incidentes. Também será responsável pelo adequado encaminhamento da demanda para a equipe adequada quando for assim necessário.

2.2.2 - Viabilizará o andamento e resolução paliativa e/ou definitiva dos eventos encaminhados pelo atendimento remoto, com a responsabilidade pela execução de atendimentos técnicos de forma presencial, envolvendo hardware e software, registrando todo o histórico dos eventos, e dessa forma alimentando base de dados de erros conhecidos.

2.2.3 - Coordenará todo o atendimento aos usuários, composto pelo suporte técnico remoto e pelo suporte técnico presencial, gerindo equipes, distribuindo tarefas, elaborando relatórios gerenciais e garantindo a melhoria constante dos processos inerentes à sua área de atuação.

2.3 - Sustentação e Suporte à Rede de Computadores

Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portalempreendedorgoiano.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240

2.3.1 - Responsável pela execução dos serviços de sustentação, suporte, manutenção, administração, planejamento de melhorias e atualização dos ativos de rede existentes no ambiente tecnológico da JUCEG.

Página | 105

2.3.2 - Responsável pela execução dos serviços de sustentação, suporte, manutenção, administração, planejamento de melhorias e atualização das plataformas e soluções de comunicação unificada existentes no ambiente tecnológico da JUCEG.

2.3.3 - Responsável pela execução dos serviços de sustentação, suporte, manutenção, administração, planejamento de melhorias e atualização das plataformas, soluções e softwares de colaboração (Groupware) existentes no ambiente tecnológico do JUCEG.

2.3.4 - Responsável pela execução dos serviços de sustentação, suporte, manutenção, administração, planejamento de melhorias e atualização das plataformas e soluções de armazenamento de dados em rede.

2.3.5 - Coordenar a perfeita execução dos serviços de sustentação e suporte à rede de computadores, gerindo equipes, distribuindo tarefas, elaborando relatórios gerenciais e garantindo a melhoria constante dos processos inerentes à sua área de atuação.

CLÁUSULA TERCEIRA - DOS REQUISITOS GERAIS E ESPECÍFICOS DA CONTRATAÇÃO

3.1 - Requisitos Gerais.

3.1.1 - Quando aplicável, a CONTRATADA deverá realizar capacitação de usuários internos e/ou da equipe técnica da JUCEG; conforme definições da JUCEG.

3.1.2 - Os primeiros 60 (sessenta) dias após a assinatura do Contrato serão considerados como período de adaptação e ajustes, durante os quais a CONTRATADA deverá proceder a todos os ajustes que se mostrarem necessários no dimensionamento e qualificação das equipes, adequação de processos internos e outras transições necessárias, de modo a assegurar a execução satisfatória dos serviços.

3.2. Requisitos de Manutenção

3.2.1. O serviço à infraestrutura deverá proporcionar os seguintes níveis de manutenção durante a vigência do contrato: corretiva (quando há a ocorrência de algum problema ou incidente), preventiva (quando há a necessidade de manter a qualidade da prestação e desempenho da infraestrutura tecnológica), evolutiva (quando há necessidade de expansão, melhoria ou aprimoramento da

Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portalempreendedor.orgoiango.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240

infraestrutura disponível) e adaptativa (quando há a necessidade de adequação ou absorção de alguma nova tecnologia ou adequação a novo patch ou extensão de software ou hardware nas instalações).

Página | 106

3.2.2. As manutenções que impliquem paradas de sistemas corporativos ou qualquer outro tipo de parada no ambiente, deverão ser realizadas fora do horário normal de expediente ou a critério da JUCEG e nenhum custo adicional deverá ser cobrado.

3.3. Requisitos de Implantação

3.3.1. O serviço será prestado, na forma presencial, nas instalações da JUCEG, onde se encontram os recursos computacionais e equipamentos em geral disponibilizados aos usuários da JUCEG; ou de forma remota, a critério da JUCEG..

3.3.2. Cabe à CONTRATADA:

3.3.2.1. Planejar, implantar e operacionalizar os processos de administração de rotina, implantação documentada de recursos e procedimentos, controle, operação e monitoração da infraestrutura de redes da JUCEG.

3.3.2.2. Planejar, implantar, operacionalizar e monitorar controle de mudanças, inventário de recursos computacionais, análise de capacidade e desempenho.

3.3.2.3. Revisão, implantação, suporte e manutenção de sistemas de segurança para ambientes computacionais, configuração e suporte de LANs e links corporativos de acesso WEB.

3.3.2.4. Configuração, customização e criação de perfis de acesso na ferramenta de ITSM;

3.3.2.5. Administrar a ferramenta de ITSM da JUCEG ou outra que venha ser adotada, incluindo atividades de configuração, parametrização, construção e extração de relatórios. Inclusive fazendo a parametrização, cadastro de novos serviços, cadastro de fluxo de atendimento, administração da base de gestão de configuração, cadastro de itens de configuração, e demais itens e funcionalidades necessárias dessa ferramenta, para a plena gestão dos processos ITIL e demais itens necessários para gestão deste contrato que a ferramenta possa proporcionar.

3.3.3. O registro na ferramenta de ITSM ou em ferramenta própria deve ter mecanismo para atribuir a responsabilidade do incidente para CONTRATADA ou para TERCEIRO, permitindo assim calcular adequadamente os tempos de indisponibilidade para efeito dos cálculos de Instrumentos de medição de resultados-IMR.

Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portalempreendedor.orgoiango.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240

3.3.4. Para todas as atividades que envolverem implantação em ambiente ou recursos de produção da JUCEG será exigido um plano de mudança/reversão pela CONTRATADA, sem ônus à JUCEG, cuja execução deverá ser autorizada pela JUCEG.

Página | 107

3.4. Requisitos de Segurança e Arquitetura da Informação

3.4.1. Obedecer aos critérios, padrões, políticas, normas e procedimentos operacionais adotados ou que venham a ser adotados pela JUCEG;

3.4.2. Manter sigilo, sob pena de responsabilidade cível, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse da JUCEG ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto do Contrato, devendo orientar seus empregados e prepostos nesse sentido. A CONTRATADA, quando da assinatura deste contrato, por meio de seu representante assinará também Termo de Sigilo em que se responsabilizará pela manutenção de sigilo e confidencialidade das informações a que possa ter acesso em decorrência da contratação;

3.4.3. Promover o afastamento, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento da notificação, de qualquer dos seus profissionais que não correspondam aos critérios de confiança ou que perturbe a ação da equipe de fiscalização da JUCEG;

3.4.4. Responsabilizar-se pelos materiais, produtos, ferramentas, instrumentos e equipamentos disponibilizados para a execução dos serviços, não cabendo a JUCEG qualquer responsabilidade por perdas decorrentes de roubo, furto ou outros fatos que possam vir a ocorrer;

3.4.5. Não veicular publicidade acerca dos serviços contratados, sem prévia autorização, por escrito, da JUCEG;

3.4.6. Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas à prestação dos serviços, incluindo documentação, procedimentos, configurações de equipamentos, softwares, políticas e quaisquer informações obtidas pela CONTRATADA em função da prestação dos serviços;

3.4.7. Não efetuar, sob qualquer pretexto, a transferência de qualquer responsabilidade da CONTRATADA para outras entidades, sejam fabricantes, técnicos, subempreiteiros etc., sem a anuência expressa da JUCEG;

3.4.8. Executar todos os testes de segurança necessários e definidos conforme as boas práticas;



3.4.9. Submeter seus profissionais aos regulamentos de segurança e disciplina instituídos pela JUCEG, durante o tempo de permanência nas suas dependências.

3.4.10. Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas:

Página | 108

3.4.10.1. À política de segurança adotada pelo JUCEG e as configurações de hardware e de softwares decorrentes;

3.4.10.2. Ao processo de instalação, configuração e customizações de produtos, ferramentas e equipamentos;

3.4.10.3. Ao processo de implementação, no ambiente da JUCEG, dos mecanismos de criptografia e autenticação.

3.4.10.4. A CONTRATADA e seus profissionais que prestarão os serviços deverão assinar o termo de compromisso de manutenção de sigilo e ciência das normas de segurança vigentes na JUCEG e se responsabilizar pelos atos de seus profissionais que estiverem prestando serviço nas dependências da JUCEG.

3.4.11. Todas as informações obtidas pela CONTRATADA quando da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada qualquer reprodução, utilização ou divulgação a terceiros, devendo zelar por seus representantes, empregados e subcontratados pela manutenção do sigilo absoluto de dados, informações, documentos e especificações técnicas, que tenham conhecimento em razão dos serviços executados.

3.4.12. Os profissionais da CONTRATADA que atuarão nos serviços previstos receberão acesso privativo e individualizado sobre as tarefas que lhe são confiadas, não podendo repassá-los a terceiros, sob pena de responder, criminal e judicialmente, pelos atos e fatos que venham a ocorrer, em decorrência deste ilícito.

3.4.13. Será considerada ilícita a divulgação, o repasse ou a utilização indevida de informações, bem como de documentos, imagens, gravações e informações utilizados durante a prestação dos serviços.

3.4.14. A CONTRATADA obriga-se a dar ciência imediata, por escrito, à JUCEG, sobre qualquer anormalidade que verificar na prestação dos serviços.

3.4.15. Cada profissional à serviço da CONTRATADA deverá estar ciente de que a estrutura computacional da JUCEG não poderá ser utilizada para fins particulares. Quaisquer ações que tramitem em sua rede poderão ser auditadas.

3.4.16. A CONTRATADA deverá entregar à JUCEG toda e qualquer documentação produzida decorrente da prestação de serviços, objeto desta

licitação, bem como, cederá a JUCEG, em caráter definitivo e irrevogável, o direito patrimonial e a propriedade intelectual dos resultados produzidos durante a vigência do contrato e eventuais aditivos, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, especificações, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, páginas na Intranet e documentação, em papel ou em qualquer forma ou mídia.

3.4.17. A JUCEG disponibilizará seus equipamentos e suas instalações, resguardados sob termo de responsabilidade.

3.4.18. A CONTRATADA deverá identificar qualquer equipamento de sua propriedade que venha a ser instalado nas dependências da JUCEG, utilizando placas de controle patrimonial, selos de segurança, etc.

3.4.19. A CONTRATADA deverá adotar critérios adequados para o processo seletivo de profissionais que irão atuar diretamente na execução do objeto, com o propósito de evitar a incorporação de pessoas com características e/ou antecedentes que possam comprometer a segurança ou credibilidade da JUCEG.

3.4.20. A CONTRATADA deverá comunicar à JUCEG, com antecedência mínima de 03 (três) dias, qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de funcionários envolvidos diretamente na execução do objeto, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos da JUCEG, porventura colocados à disposição para realização dos serviços contratados.

3.4.21. As atividades de sustentação de infraestrutura devem seguir as melhores práticas de Segurança da Informação, conforme a ISO 27002.

3.5. Requisitos de Arquitetura Tecnológica

3.5.1. Do ambiente Tecnológico da JUCEG:

3.5.1.1 A infraestrutura tecnológica da Junta Comercial do Estado de Goiás é composta por um ambiente misto, o qual possui um Data Center próprio localizado em sua sede para atender demandas internas e o outro ambiente está localizado no Data Center Modular em Container da STI/SEDI, sendo este ambiente detentor dos serviços cruciais aos demais órgãos estaduais e aos cidadãos que necessitam dos serviços de Registro Mercantil.

3.5.1.2 A infraestrutura tecnológica abrange hardwares e softwares de bancos de dados, segurança da informação, sistemas operacionais, servidores de middleware, redes de comunicação e ferramentas de Business Intelligence.

3.5.1.3 Para atender às necessidades da Junta Comercial do Estado de Goiás, essa infraestrutura necessita ser mantida disponível 24 (vinte e quatro) horas por

Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portaldoempreendedordegoiano.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240

dia, 7 (sete) dias por semana, 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano, com garantia de desempenho satisfatório. Para tal, as seguintes atividades são mantidas diariamente:

Página | 110

3.5.1.3.1 Definição e manutenção da padronização de equipamentos, redes de computadores, protocolos e configurações de interconectividade, garantindo o melhor aproveitamento e integração dos recursos tecnológicos;

3.5.1.3.2 Administração de servidores de banco de dados, gestão, estruturação, manutenção e suporte a essas bases de dados (Bancos Relacionais), modelagem de dados, monitoramento de processos relacionados a Dados e Informações, além de prover a Governança e Segurança desses dados, permitindo o armazenamento das informações de forma segura e confiável;

3.5.1.3.3 Disponibilização de acesso às informações para os sistemas, além de outras formas de acesso, incluindo ferramentas de BI (Business Intelligence), Big Data, serviços, além de projetos desenvolvidos pela área para atender a necessidades específicas, fornecendo meios para que os usuários da JUCEG possam realizar suas tarefas, não somente de auditoria, mas diversas outras. Além do acesso, também é fornecido suporte aos usuários que vão consumir essas informações e apoio à construção de modelos de dados (estruturados e não estruturados) para todos os sistemas que são desenvolvidos na JUCEG;

3.5.1.3.4 Prestação de serviços relacionados à segurança da informação no ambiente de TIC da JUCEG, serviços e sistemas através da avaliação contínua, resposta a incidentes, aplicação de testes de vulnerabilidades e controle operacional de acessos, bem como auxílio na análise e construção de Instruções Normativas que viabilizem segurança ao ambiente computacional; construção e atualização das Políticas de Segurança de Informação e outras que se fizerem necessárias de acordo com a evolução tecnológica da JUCEG;

3.5.1.3.5 Outras atividades correlatas, das quais podem ser destacadas:

- i. Administração dos Servidores e Serviços Windows (Active Directory Domain Services, Active Directory, DHCP, DNS, GPO, WSUS, NFS, KMS, NPS, PowerShell, etc);
- ii. Administração de Servidores e estações Windows alocados em Unidades remotas;
- iii. Administração do E-mail Exchange e Zimbra;
- iv. Administração do Ambiente VMware, máquinas virtuais(Windows,Linux/Unix);
- vi. Administração dos Servidores e Serviços Linux/Unix CentOS e Ubuntu;

Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portaldoempreendedor.orgoiango.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240

- vii. Administração dos Servidores de Aplicação PHP/Apache;
- viii. Administração dos Hosts/Servidores Físicos;
- ix. Administração dos Servidores de aplicações TomCat, Apache, NGinx;
- x. Administração de Banco de Dados Oracle, MySQL, PostgreSQL e SQL Server;
- xi. Administração Zabbix, Nagios, Graylog, Grafana;
- xii. Administração do ambiente de Firewall (PfSense);
- xiii. Administração do ambiente de VPN;
- xiv. Administração do ambiente de URL Filtering (Proxy);
- xv. Administração de ativos de Rede, Switches Core / Acesso;
- xvi. Administração dos Links (WAN e Internet);
- xvii. Administração do ambiente VOIP (Asterisk);

3.6 - Requisitos de Segurança e Arquitetura da Informação.

3.6.1 - A CONTRATADA irá se comprometer, por si e por seus funcionários, em documento formal, a aceitar e aplicar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de Tecnologia da Informação da JUCEG, com especial atenção à Política de Segurança da Informação e o Código de Ética e Conduta da JUCEG. Todos os envolvidos da CONTRATADA devem se comprometer com a segurança da informação, inclusive através da assinatura de termo de responsabilidade e manutenção de sigilo.

3.6.2 - Deverá ser observada a arquitetura de referência e o ambiente de desenvolvimento da JUCEG, que orienta o desenvolvimento de suas aplicações, descritos no ANEXO XI do Termo de Referência – ARQUITETURA DE REFERÊNCIA/AMBIENTE DE DESENVOLVIMENTO.

3.7 - Requisitos de Projeto e Implementação.

3.7.1 - Ao executar uma Ordem de Serviço, a CONTRATADA deve seguir os padrões de análise e programação determinados pela JUCEG e conforme as boas práticas do Desenvolvimento Ágil de Software em vigência na JUCEG.

5.7.2 - A critério da JUCEG, os fluxos de trabalho poderão sofrer melhorias e adaptações. As mudanças deverão ser comunicadas à CONTRATADA com antecedência mínima de 30 (trinta) dias do início da adoção do novo fluxo de trabalho.

Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portalempreendedor.orgoiango.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240

3.7.3 - Os artefatos gerados durante a execução dos serviços deverão ser armazenados no repositório centralizado de controle de versões da JUCEG ou na ferramenta de colaboração corporativa para gestão de projetos, ambos especificados no ANEXO XI do Termo de Referência – ARQUITETURA DE REFERÊNCIA/AMBIENTE DE DESENVOLVIMENTO. A JUCEG definirá o repositório adequado para cada tipo de artefato e a forma de acesso a ser utilizada pela CONTRATADA.

3.7.4 - Durante a vigência do contrato, os templates de artefatos poderão sofrer atualizações a critério da JUCEG. Os templates alterados terão utilização obrigatória apenas nas Ordens de Serviços abertas após a devida comunicação feita à CONTRATADA.

3.7.5 - Todos os sistemas que vierem a ser desenvolvidos ou mantidos deverão ser corretamente configurados nas ferramentas de deploy, integração contínua e entrega contínua, definidas pela JUCEG.

3.8 - Requisitos de Experiência Profissional e Formação da Equipe.

3.8.1 - A CONTRATADA se compromete a alocar, em todos os serviços contratados, profissionais que apresentem a qualificação mínima descrita no ANEXO II - PERFIS TÉCNICO-PROFISSIONAIS.

3.8.2 - A qualificação dos profissionais deverá ser comprovada através de documentação e da apresentação dos currículos dos profissionais, sempre que solicitado pela JUCEG.

3.8.3 - Para a prestação dos serviços a CONTRATADA deverá alocar, para cada OS emitida, 01 (um) ou mais profissionais que façam parte do seu quadro de pessoal e possuam os requisitos exigidos pela JUCEG, conforme os perfis estabelecidos para cada tipo de atividade.

3.9 - Metodologia de Trabalho.

3.9.1. A equipe de gestão/fiscalização contratual da JUCEG nas atividades ligadas a esta respectiva solução de TIC, poderá, sempre que achar necessário, acompanhar qualquer profissional /pilar de serviço em qualquer atividade/incidente/requisição .

3.9.2. A JUCEG pode realizar, conforme seu único e exclusivo critério, reuniões técnicas e gerenciais com a CONTRATADA para alinhamento de expectativas e para definição/revisão de configurações e repasse de conhecimentos.

3.9.3. A CONTRATADA deverá comunicar aos responsáveis pela fiscalização e gestão do contrato, por escrito, qualquer anormalidade, bem como atender prontamente o que lhe for solicitado e/ou exigido.

3.9.4. Todos os relatórios, base de conhecimento, documentos e qualquer outra configuração/documentação produzida pela CONTRATADA durante o período de contrato, deverão ser, obrigatoriamente, armazenados nos servidores de arquivo da JUCEG em formato compatível com os recursos homologados e disponíveis pela JUCEG ou inseridos no SEI, conforme critério da JUCEG.

Página | 113

3.9.5. A metodologia de trabalho será baseada no conceito de delegação de responsabilidade, em que a JUCEG é responsável pela gestão do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos serviços entregues e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos profissionais a seu cargo.

3.9.6. A CONTRATADA deverá executar os serviços seguindo os processos, padrões e procedimentos descritos na Base de Conhecimento da JUCEG quando eficazes, assim diminuindo o tempo de resolução do chamado/ticket. Quando inexistente, deverá ser criada após a finalização do mesmo.

5.9.7. Para a prestação dos serviços, as solicitações serão feitas por intermédio do sistema de informação (ITSM). Além disso, toda a execução do contrato deverá ser transparente para os fiscais/gestores de contrato dentro da ferramenta.

3.9.8. Para execução de serviços, mesmo quando não especificadas no catálogo, deverão ser contemplados todos os processos necessários para garantir a execução das atividades relacionadas à manutenção da operacionalidade de ambientes computacionais, como a análise de viabilidade, aplicação das boas práticas, implementação e migração dos recursos, criação de documentação técnica, operacional e de análise e controle, execução de rotinas proativas e reativas, análise de desempenho, monitoramento e operação dos serviços;

3.9.9. Todos os serviços devem estar de acordo com as especificações e melhores práticas dos fabricantes dos equipamentos/softwares e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento; desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos e a documentação definida pela JUCEG.

3.9.10. Os serviços deverão ser prestados com base nas boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas por modelos como ITIL V3 2011 ou mais recente (Information Technology Infrastructure Library), COBIT 5 (Control Objectives for Information and related Technology) ou mais recente e nas boas práticas preconizadas pelo PMBOK (Project Management Base of Knowledge).

3.9.11 - A CONTRATADA deve realizar as atividades sob sua responsabilidade, adotar o processo de desenvolvimento de software de acordo com a metodologia da JUCEG e às boas práticas vigentes, especialmente aquelas constantes nos modelos de desenvolvimento ágil.

Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portaldeempreendedorgoiano.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240

3.9.12 - A CONTRATADA deverá realizar as atividades constantes nos fluxos de trabalho das Ordens de Serviços e entregar todos os artefatos previstos nos mesmos, respeitados os templates definidos pela JUCEG.

Página | 114

3.9.13 - Atividades de Análise e Especificação de Requisitos devem ser realizadas por profissionais com experiência em levantamento e documentação de requisitos, habilidades de relacionamento interpessoal e devem ser pautadas pelo bom relacionamento e cordialidade com os usuários.

3.9.14 - Atividades de Análise e Especificação de Requisitos que necessitem de interação com o usuário serão realizadas conforme planejamento de atividades acordado com o usuário ou grupo de usuários. A JUCEG, preferencialmente, poderá designar servidor para acompanhar as atividades deste grupo.

3.9.15 - A manutenção corretiva e sustentação dos sistemas em produção é de inteira responsabilidade da CONTRATADA, desde o recebimento do chamado até o fechamento do mesmo. A prestação desse serviço deve observar os níveis mínimos de serviço exigidos do item 7 do Termo de Referência

3.10. Requisitos de Disponibilidade de Equipe

3.10.1. A CONTRATADA deverá manter disponibilidade permanente de equipes qualificadas e dimensionadas de forma compatível com a demanda mínima esperada, de forma que a JUCEG possa alcançar a excelência no serviço de TIC, de acordo com os níveis de serviços fixados.

3.10.2. A JUCEG exigirá a disponibilidade permanente de uma quantidade mínima de profissionais, qualificados e certificados para o atendimento, compatível com o ajustado neste Termo de Referência.

3.10.3. O dimensionamento desta quantidade mínima de profissionais será feito com o objetivo de garantir o adequado funcionamento da TIC da JUCEG, reagindo rapidamente a quaisquer eventos, principalmente os potencialmente prejudiciais que demandam reação imediata.

3.10.4. A legislação trabalhista em vigor deverá ser observada e respeitada.

3.11. Recursos e Ferramentas

3.11.1. Para viabilizar a gestão dos serviços prestados, deverá utilizar ferramenta para o registro e gestão do contrato, controle de chamados técnicos, registro de incidentes, registro de requisições de serviços, registro e acompanhamento dos níveis de serviço acordados, monitoramento e controle de disponibilidade, repositório de documentação (base de conhecimento) e gerenciamento de configuração (CMDB). O objetivo da ferramenta de gestão do Contrato é a obtenção de elevado padrão de desempenho, controle e qualidade na prestação

Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portalempreendedor.orgoiango.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240

de serviços da CONTRATADA, além de permitir a preservação do conhecimento do negócio e sistemas por parte do JUCEG.

3.11.2. Os requisitos técnicos da ferramenta de gestão do contrato estão descritos no ANEXO I do Termo de Referência.

Página | 115

3.11.3. A Ferramenta de gestão do contrato deverá ser utilizada pela CONTRATADA para a gestão dos serviços, estatísticas de disponibilidade, emissão de relatórios e gráficos, construção de dashboard, e acompanhamento de níveis mínimos de serviços.

3.11.4. Ademais, qualquer adaptação necessária para a integração com outros sistemas ou demandas de evolução do respectivo sistema será de responsabilidade da CONTRATADA e deverá ocorrer sem ônus para a JUCEG e o prazo para quaisquer adaptações deverá ser acordado entre o JUCEG e a CONTRATADA, considerando-se a complexidade da adaptação e necessidade do serviço.

3.11.5. Por fim, será de responsabilidade da contratada os ajustes de níveis de serviço e quaisquer outras configurações necessárias das regras de negócio do contrato anterior na ferramenta de gestão do contrato.

3.11.6 Todos os recursos de infraestrutura, de hardware e de software, assim como quaisquer outros necessários à execução dos serviços, como, por exemplo, de telecomunicações ou de dados, computadores, ferramentas, e ferramentas de desenvolvimento, serão de inteira responsabilidade da CONTRATADA, incluindo-se a interconexão segura com a rede de informática da SEDI/STI, sem ônus adicionais, seguindo as regras e políticas deste.

3.12. Justificativas para os Requisitos Técnicos adotados

3.12.1. Os requisitos de qualificação técnica levam em consideração diversos aspectos que potencializam a importância, a particularidade e a relevância dos serviços previstos nesta contratação para o pleno funcionamento da estrutura computacional da JUCEG e consequente alcance de seus objetivos estratégicos, cumprindo sua missão institucional.

3.12.2. Dentre os principais aspectos que norteiam a escolha e ponderação dos requisitos de qualificação técnica, podemos destacar:

3.12.2.1. As especificidades do ambiente tecnológico da JUCEG (sistemas operacionais, linguagens de programação, bancos de dados, ferramentas de apoio, etc.). As responsabilidades da JUCEG e da empresa que vier a ser contratada.

Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portaldoempreendedor.orgoiango.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240

3.12.2.2. O nível de criticidade e complexidade dos serviços a serem executados. O desempenho esperado da empresa que vier a ser contratada.

3.12.2.3. A utilização dos modelos de melhores práticas de mercado.

Página | 116 3.12.2.4. A necessidade constante de atualização tecnológica e suporte especializado.

3.12.3. Os requisitos adotados na qualificação técnica deste Termo de Referência para a contratação dos serviços garantem que a empresa a ser contratada tenha as seguintes características:

5.12.3.1. Experiência na realização das atividades associadas ao objeto desta contratação. Preocupação com a constante atualização tecnológica na prestação de seus serviços.

3.12.3.2. Prestação de serviços utilizando profissionais com os devidos conhecimentos e especialidades. Domínio das melhores práticas de gerenciamento de serviços utilizados no mercado.

3.12.4. Os requisitos sobre volume de serviços são requisitos plenamente factíveis, necessários para aferição do desempenho das empresas licitantes, indispensáveis para medir o grau de compatibilidade das propostas técnicas ao interesse público e enquadradas dentro da mais estrita legalidade, pois representa metade do volume atualmente existente na JUCEG.

3.12.5. Os requisitos sobre experiência nas principais tecnologias utilizadas pela JUCEG são requisitos plenamente factíveis e necessários. É perfeitamente justificável que as empresas contratadas demonstrem experiência nas principais tecnologias. Tal procedimento é indispensável para medir a compatibilidade, o desempenho e a qualidade para prestar os serviços dos quais vier a se obrigar.

3.13. Apoio à Elaboração/Atualização do Catálogo de Serviços

3.13.1. A empresa CONTRATADA deverá inserir em seu planejamento de trabalho o apoio à manutenção evolutiva do Catálogo de Serviços, contemplando os subitens de serviço definidos e as seguintes informações: tipo, atividades, a natureza das tarefas e atividades, se de rotina ou demanda pontual; a periodicidade, se repetitiva ou eventual; a frequência, se diária, semanal, mensal, quinzenal, anual ou esporádica; a quem compete tecnicamente a aprovação de sua execução; produtos gerados, políticas estabelecidas, procedimentos, termos e condições de suporte; tempo máximo permitido, indicadores do nível de serviço; nível de criticidade da atividade, meta, dentre outras informações convenientes e necessárias, cabendo à JUCEG a disponibilização das ferramentas para apuração de dados e informações quantitativas.

Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portaldoempreendedor.orgoiango.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240

3.13.2. Os custos relacionados ao apoio à atualização do Catálogo de Serviços, serão suportados pelo subitem “Suporte aos projetos de TIC, gerência de configuração e mudança e gerenciamento de serviços”.

Página | 117

.13.3. Considerando a natureza e a dinâmica evolutiva dos serviços de TIC, podem ser necessários eventuais ajustes no escopo de cada grupo de serviço ou serviços descritos neste TR. Neste caso, tais ajustes, quando necessários, serão definidos e implementados em comum acordo entre a JUCEG e a Empresa CONTRATADA.

3.13.3.1. Admite-se a possibilidade da criação de novo grupo de serviço ou serviço, desde que em comum acordo entre o JUCEG e a Empresa CONTRATADA, observada as seguintes condições:

3.13.3.1.1. O novo serviço deve manter alinhamento ou similaridade com um grupo de serviço existente ou um novo grupo deverá ser criado;

3.13.3.1.2. Caso um novo grupo seja criado deve-se realizar a estimativa do volume de serviços para o mesmo, e a quantidade de USTs estimada deverá ser movimentada de um grupo de serviço já existente, limitado ao limite máximo de 35% (trinta e cinco por cento) do total estimado para o grupo de serviços do qual serão retiradas as UST.

3.13.3.1.3 . Sejam aplicados os mesmos critérios de mensuração dos serviços, devendo ser vinculado ou definido um Indicador de Nível de Serviço (NS) para o novo pilar de serviço, com as respectivas metas e penalidades, caso necessário;

3.13.3.1.4. Seja adotada a mesma metodologia de avaliação prevista para os demais grupos de serviços;

3.13.4. O Catálogo de Serviços encontra-se no ANEXO VII;

3.13.5. O SLA previsto no catálogo de serviços será contado a partir da abertura dos chamados na ferramenta de ITSM.

CLÁUSULA QUARTA – OBRIGAÇÕES DAS PARTES

4.1 - Obrigações da Contratada:

4.1.1 Atender o objeto deste contrato de acordo com as especificações e critérios estabelecidos no Termo de Referência e neste contrato e a responder todas as consultas feitas pela contratante no que se refere ao atendimento do objeto.

4.1.2 Responsabilizar-se por todos os encargos decorrentes da execução deste contrato, tais como: obrigações civis, trabalhistas, fiscais, previdenciárias, ou quaisquer outras correlatas.

Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portalempreendedor.orgoiango.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240

4.1.3 Abster-se de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades objeto desta aquisição/contratação, sem prévia autorização da administração.

4.1.4 Alocar equipe para o atendimento da contratante, composta por profissionais devidamente habilitados, de acordo com as características e a complexidade dos trabalhos para o fim de atender ao objeto deste contrato.

4.1.5 Coordenar a execução dos serviços contratados, garantindo a qualidade, desempenho e funcionalidade, por eles responsabilizando-se legal, administrativa e tecnicamente.

4.1.6 Respeitar normas e procedimentos de controle interno, inclusive de acesso às dependências da contratante.

4.1.7 Responder pelos danos causados diretamente à Administração ou aos bens do contratante, ou ainda a terceiros, durante a execução deste contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou o acompanhamento feito pela contratante.

4.1.8 Comunicar à contratante qualquer anormalidade constatada e prestar os esclarecimentos solicitados.

4.1.9 Manter, durante toda a execução deste contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas para a contratação.

4.1.10 Arcar com as despesas decorrentes de qualquer infração cometida por seus empregados quando da execução do objeto contratado.

4.1.11 Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, os serviços recusados e devolvidos pela contratante, sem que caiba qualquer acréscimo no preço contratado.

4.1.12 A contratada ficará sujeita, nos casos omissos, às normas da Lei Federal nº 8.666/1993 e suas alterações posteriores, à Lei Estadual nº 17.928/2012, Decreto Estadual 9.666/2020 e demais atos normativos pertinentes.

4.1.13 A CONTRATADA DEVERÁ ATENDER INTEGRALMENTE A TODOS OS REQUISITOS TÉCNICOS DESCritos NO TERMO DE REFERÊNCIA E SEUS ANEXOS.

4.2. Obrigações da Contratante:

4.2.1 Notificar, formal e tempestivamente a contratada, as irregularidades observadas no cumprimento do contrato.

4.2.2 Efetuar o pagamento à contratada, nos termos deste contrato.

4.2.3 Fornecer à contratada as informações por ela requeridas, bem como proporcionar todas as condições necessárias para a consecução do presente instrumento contratual.

4.2.4 Acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas.

4.2.5 Aplicar à contratada as sanções cabíveis.

4.2.6 Publicar os extratos do contrato e de seus eventuais aditivos no Diário Oficial do Estado.

4.2.7 Será de responsabilidade da JUCEG, o tratamento e disponibilização, à Contratada, de informações relativas à prestação dos serviços contratados, sendo certo que esta assume inteira e total responsabilidade e obrigatoriedade pelo atendimento, por parte dos profissionais disponibilizados para execução dos serviços, da política de segurança da informação da JUCEG e pela sua guarda e sigilo, não permitindo, revelando, alugando, cedendo, divulgando, vendendo ou emprestando as respectivas informações.

Página | 119

CLÁUSULA QUINTA – DO VALOR E RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

5.1 O valor total anual do presente contrato, de acordo com a Proposta de Preços da **CONTRATADA**, é de **R\$ 00,00 (xxxxxxxxxx)**.

5.2 As despesas decorrentes da execução deste contrato correrão neste exercício, à conta da Dotação Orçamentária nº 2021.3362.00.000.0000.0000.00, do vigente Orçamento Estadual, conforme Nota de Empenho nº 2020.3362.000.00000, de 00/00/2020, no valor de **R\$ 00.000,00 (xxxxxxxx)**, emitida pela Gerência de Gestão e Finanças da Junta Comercial do Estado de Goiás - JUCEG.

5.2.1 O restante será consignado em orçamento para o exercício subsequente.

5.3 Os preços serão fixos e irreajustáveis pelo período de 12 (doze) meses, contados da apresentação da proposta.

CLÁUSULA SEXTA – FORMA DE PAGAMENTO, ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA, REAJUSTAMENTO E REPACTUAÇÃO

6.1 Após a prestação dos serviços, a contratada deverá protocolizar a Nota Fiscal/Fatura correspondente na Junta Comercial do Estado de Goiás, acompanhada das comprovações de:

I. Regularidade fiscal;

II. Cumprimento das obrigações trabalhistas, correspondentes à última nota fiscal ou fatura que tenha sido paga pela Contratante.

III deve a contratada manter todas as condições de habilitação exigidas por lei.

6.2 Os pagamentos serão efetuados em até 30 (trinta) dias após a protocolização e aceitação pela contratante das Notas Fiscais e/ou Faturas devidamente atestadas pelo Gestor do Contrato com base nos serviços efetivamente realizados.

6.3 Os pagamentos somente serão efetivados por meio de crédito em conta corrente da Contratada na Caixa Econômica Federal – CEF, que é a Instituição Bancária contratada pelo Estado de Goiás para centralizar a sua movimentação financeira, nos termos do art. 4º da Lei Estadual n.º 18.364, de 10 de janeiro de 2014.

6.4 Na ocorrência de rejeição da Nota Fiscal/Fatura, motivada por erro ou incorreções, o prazo para pagamento estipulado no item 6.2 passará a ser contado a partir da data da sua reapresentação.

6.5 A contratante efetuará as retenções tributárias prevista na legislação aplicável.

Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portalempreendedor.orgoiango.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240

6.6 Ocorrendo atraso no pagamento em que a contratada não tenha concorrido de alguma forma para o mesmo, os encargos moratórios, desde a data limite fixada para pagamento até a data correspondente ao efetivo pagamento da parcela, serão calculados pela seguinte fórmula:

$$EM = N \times Vp \times (I / 365) \text{ onde:}$$

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

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

Vp = Valor da parcela em atraso;

I = INPC anual acumulado (Índice Nacional de Preços ao Consumidor)/100.

6.7 Os preços serão fixos e irreajustáveis pelo período de 12 (doze) meses contados da apresentação da proposta.

6.8 O valor do contrato poderá ser reajustado conforme Índice Nacional de Preços ao Consumidor – INPC.

6.9 É admitida a repactuação dos preços deste contrato, com a finalidade específica de restabelecer o equilíbrio econômico-financeiro das condições contratuais, conforme disposto no art. 65 da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e art. 42 da Lei estadual nº 17.928, de 27 de dezembro de 2012.

6.10 Nenhum pagamento será efetuado à contratada, enquanto perdurar pendência em relação à parcela correspondente ou em virtude de penalidade ou inadimplência.

6.11 A contratada aceitará acréscimo ou supressão, de 25% (vinte e cinco por cento), que ocorra em data anterior ao cumprimento integral deste e antes de efetuado o pagamento, conforme art. 65, parágrafo 1º da Lei 8.666/1993.

CLÁUSULA SÉTIMA - VIGÊNCIA DO CONTRATO

7.1 O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contados a partir de sua assinatura e eficácia a partir da publicação no Diário Oficial do Estado, podendo ser prorrogado conforme a legislação vigente.

CLÁUSULA OITAVA - GESTÃO DO CONTRATO

8.1 A Gestão e fiscalização do contrato ficarão a cargo de servidor a ser designado por Portaria do Titular deste Órgão, conforme Artigo 67, da Lei Federal nº 8.666/93, e Artigo 51, da Lei Estadual nº 17.928/12.

Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portalempreendedorgoiano.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240

CLÁUSULA NONA - SANÇÕES

9.1 A aplicação de sanções à contratada obedecerá às disposições parametrizadas na Lei Estadual nº 17.928/12, Leis Federais nºs 8.666/93 e 10.520/2002, Decreto Estadual 9.666/20 e demais legislações aplicáveis ao caso.

9.2 Pela inexecução total ou parcial do contrato a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar ao contratado as seguintes sanções:

- I - advertência;
- II - multa, na forma prevista neste instrumento;
- III - suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a JUCEG, por prazo não superior a 02 (dois) anos;
- IV - declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com os órgãos e entidades da União, Estados, Distrito Federal e Municípios 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 o contratado resarcir a Administração pelos prejuízos resultantes, e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior;
- V - impedimento de contratar com o Estado de Goiás conforme art. 81, parágrafo único da Lei Estadual nº 17.928/2012 e art. 50, caput do Decreto Estadual 9.666/2020.

9.3 A inexecução contratual, inclusive por atraso injustificado na execução do contrato, sujeitará o contratado, além das sanções referidas nos itens retro, à multa, graduada de acordo com a gravidade da infração, obedecidos os seguintes percentuais:

I - 10% (máx. dez por cento) sobre o valor da Nota de Empenho ou do contrato, em caso de descumprimento total da obrigação, inclusive no de recusa do adjudicatário em firmar o contrato, dentro de 10 (dez) dias contados da data de sua convocação. Em caso de descumprimento parcial das obrigações, no mesmo percentual, sobre a parcela adimplida;

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

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

9.3.1 A multa a que se refere o item 9.3 não impede que a Administração rescinda unilateralmente o contrato e aplique as demais sanções previstas neste instrumento.

9.3.2 A multa poderá ser descontada dos pagamentos eventualmente devidos à contratada, ou ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente;

9.4 A Suspensão de participação em licitação e/ou impedimento de contratar com a Administração deverão ser graduados pelos seguintes prazos:

I - 06 (seis) meses, nos casos de:

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

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

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

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

9.5 A contratada que praticar infração prevista no item 9.4, Item III, 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 resarcida à Administração dos prejuízos resultantes e depois de decorrido o prazo da respectiva sanção;

9.6 Antes da aplicação de qualquer penalidade será garantido à contratada o contraditório e a ampla defesa. A multa será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela contratante ou ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA RESCISÃO

10.1 - A rescisão do presente contrato poderá ser:

10.1.1 - Determinada por ato unilateral e escrito da contratante, nos casos enumerados nos incisos I a XII e XVII do art. 78 da Lei Federal nº 8.666/93 e suas alterações;

10.1.2 Amigável, por acordo entre as partes, desde que haja conveniência para a contratante;

10.1.3 - Judicial, nos termos da legislação.

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

10.3 – Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurados à CONTRATADA o contraditório e a ampla defesa.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – COMPROMISSÓRIA

11.1 Os conflitos que possam surgir relativamente ao ajuste decorrente desta contratação, 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

Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portalempreendedor.orgoiango.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240

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 em Anexo.

Página | 123

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO

12.1 As controvérsias eventualmente surgidas quanto à formalização, execução ou encerramento do ajuste decorrentes desta licitação, chamamento público ou procedimento congêneres, 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.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DO FORO

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

E, por estarem as partes desse modo contratadas, foi o presente instrumento impresso em 02 (duas) vias, de igual teor que, depois de lido, conferido e achado conforme, foi assinado pelas partes abaixo consignadas.

GABINETE DA PRESIDÊNCIA DA JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE GOIÁS - JUCEG, em Goiânia-GO, aos _____ dias do mês de _____ de 2021.

Pela **CONTRATANTE**:

EUCLIDES BARBO SIQUEIRA
Junta Comercial do Estado de Goiás - JUCEG

Pela **CONTRATADA**:

Empresa vencedora xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portalempreendedor.orgoiango.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240

ANEXO III – CLÁUSULA ARBITRAL

Página | 124

ANEXO AO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TÉCNICOS NA ÁREA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC), E TAMBÉM A CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ANÁLISE, DESENVOLVIMENTO, MANUTENÇÃO, DOCUMENTAÇÃO, NA FORMA DE SERVIÇOS CONTINUADOS PRESENCIAIS, CONTEMPLANDO A TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO E AGREGAÇÃO TECNOLÓGICA, PARA SUPRIR AS DEMANDAS DE INFRAESTRUTURA, DESENVOLVIMENTO E SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO, PARA A JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE GOIÁS - JUCEG.

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 Assembléia 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-GO.

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.

Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portalempreendedor.orgoiango.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240

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

7 - A sentença arbitral será de acesso público, a ser disponibilizado no sítio eletrônico oficial da Procuradoria-Geral do Estado, ressalvadas as hipóteses de sigilo previstas em lei.

8 - As partes elegem o Foro da Comarca de Goiânia para quaisquer medidas judiciais necessárias, incluindo a execução da sentença arbitral. A eventual propositura de medidas judiciais pelas partes deverá ser imediatamente comunicada à **CÂMARA DE CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL (CCMA)**, e não implica e nem deverá ser interpretada como renúncia à arbitragem, nem afetará a existência, validade e eficácia da presente cláusula arbitral.

Goiânia, de de 2021.

Pela **CONTRATANTE**:

EUCLIDES BARBO SIQUEIRA
Junta Comercial do Estado de Goiás - JUCEG

Pela **CONTRATADA**:

Empresa xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Telefone.: (62) 3252-9200

Email: atendimento@juceg.go.gov.br

Sites: www.juceg.go.gov.br / www.portalempreendedorgoiano.go.gov.br

Sede: Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lotes 5/8, Setor Leste Universitário, Goiânia, Goiás - CEP 74610-240