GOVERNO DO ESTADO DE GOIÁS

SECRETARIA DE ESTADO DE MEIO AMBIENTE E DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO

EDITAL Nº 5/ 2025

Contratação nº 112958, Processo nº 202500005006627

OBJETO DA CONTRATAÇÃO: Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento ao Usuário de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).

VALOR TOTAL ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO: R$ 11.658.278,70 (R$ Onze Milhões e Seiscentos e Cinquenta e Oito Mil e Duzentos e Setenta e Oito Reais e Setenta Centavos).

DATA DA SESSÃO PÚBLICA: 26/08/2025 - 09:00 (horário de Brasília).

CRITÉRIO DE JULGAMENTO: Menor Preço por Lote.

MODO DE DISPUTA: Aberto.

SUMÁRIO

1. PREÂMBULO

2. DO OBJETO

3. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

4. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

5. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

6. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES

7. DA FASE DE JULGAMENTO

8. DA FASE DE HABILITAÇÃO

9. DOS RECURSOS

10. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

11. DAS CONDIÇÕES PARA A CONTRATAÇÃO

12. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

13. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

14. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

ANEXOS

1. PREÂMBULO

1.1. Torna-se público que o(a) SECRETARIA DE ESTADO DE MEIO AMBIENTE E DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL - SEMAD, realizará licitação, na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, nos termos da Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021, do Decreto estadual nº 10.247, de 30 de Março de 2023, e outras normas aplicáveis e, ainda, de acordo com as condições estabelecidas neste Edital.

2. DADOS DA LICITAÇÃO

2.1. O objeto da presente licitação é: Prestação de Serviços de Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento ao Usuário de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

2.2. Data da publicação da licitação, a partir do qual as propostas poderão ser recebidas : 03/06/2025 08:00:00.

2.3. Endereço eletrônico da licitação: https://sislog.go.gov.br/.

2.4. Data e horário de início da sessão pública: **26/08/2025 - 09:00** (horário de Brasília).

2.5. Data e horário de início da fase de lances: 26/08/2025 - 09:00 (horário de Brasília).

2.6. Modo de disputa: **Aberto**.

2.7. Valor total estimado da contratação: R$ 11.658.278,70 (R$ Onze Milhões e Seiscentos e Cinquenta e Oito Mil e Duzentos e Setenta e Oito Reais e Setenta Centavos).

2.8. Critério de Julgamento: **Menor Preço por Lote**, conforme tabela constante abaixo, facultando-se ao licitante a participação em quantos itens/lotes forem de seu interesse. Caso esta licitação contenha itens/lotes de participação reservada a ME/EPP, tal informação constará nas informações do respectivo item, conforme abaixo:

Único	
Descrição do item 001 Código 1066 - Serviços Técnicos Especializados, prestação de serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento ao Usuário de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC.	
Informações Adicionais Foram verificados os salários apresentados nas propostas ganhadoras das contratações similares e aplicado de acordo com a quantidade prevista nesta contratação.	
Período (Meses)	30
Quantidade	1
Unidade	servico (s)
Participação	Ampla Participação
Local de Entrega	semad pplt
Diferença Mínima	1.000,00
Valor Unitário	R$ 387.653,73
Valor Total	R$ 11.629.611,90

Único	
Descrição do item 002 Código 5435 - Reembolso de Diárias, por deslocamento de terceirizados, para fora do município.	
Período (Meses)	30
Quantidade	4
Unidade	servico (s)
Participação	Ampla Participação
Local de Entrega	semad pplt
Diferença Mínima	1.000,00
Valor Unitário	R$ 238,89
Valor Total	R$ 28.666,80

2.8.1. A planilha de composição de custos, caso aplicável à presente contratação, virá como anexo deste Edital.

2.8.2. O valor mínimo para uma diária é aquele estipulado na Convenção/Acordo Coletivo. Não tendo sido objeto de regulamentação, será adotado para a presente contratação o valor estabelecido no Decreto estadual nº 9.733, de 16 de outubro de 2020 (https://legisla.casacivil.go.gov.br/api/v2/pesquisa/legislacoes/103487/pdf) - que regulamenta, no âmbito do Poder Executivo de Goiás, a concessão de diárias, indenização de transporte e ajuda de custo -, conforme disposto no Anexo I do referido Decreto e abaixo reproduzido, *ipsis litteris*:

MODALIDADE E VALORES DAS DIÁRIAS NACIONAIS		
DIÁRIA	DESTINO E VALOR LIMITE DA DIÁRIA (EM R$)	
	PERNOITE ESTADO DE GOIÁS OU MICRORREGIÃO ENTORNO DE BRASÍLIA	DISTRITO FEDERAL OU OUTROS ESTADOS
INTEGRAL	230,00	450,00

Figura 1 - Tabela com modalidades e valores de diárias

2.8.3. Para este TR estimou-se, única e exclusivamente, o valor referente ao deslocamento realizado dentro do território do Estado de Goiás e Microrregião Entorno de Brasília, ou seja, R$ 230,00 (Duzentos e trinta reais). Além disso, quando houver deslocamento a municípios goianos e o retorno ocorrer no mesmo dia, o valor corresponderá a meia diária - R$ 115,00 (Cento e quinze reais).

2.8.4. Cabe ressaltar que a diária será paga mediante demanda pré-aprovada pela CONTRATADA e que o quantitativo contido neste TR baseou-se na quantidade de eventos realizados e possibilidade de deslocamento da equipe.

3. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

3.1. Poderão participar deste Pregão os interessados que estiverem previamente cadastrados no Sistema de Cadastro Unificado Estadual de Fornecedores – CADFOR, no Sistema de Logística de Goiás – SISLOG (https://sislog.go.gov.br/), com o status de "cadastro provisório" ou "cadastro homologado", nos termos do Decreto estadual nº 7.425, de 16 de Agosto de 2011.

3.2. O acesso ao sistema ocorrerá pelo uso de chave de identificação e de senha pessoal intransferível.

3.2.1. O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume 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 das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.

3.3. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no Sistema SISLOG e mantê-lo atualizado junto ao órgão responsável pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

3.4. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

Microempresas, empresas de pequeno porte e equiparadas

3.5. Nos itens/lotes destinados à participação exclusiva de microempresas e empresas de pequeno porte, conforme informado no item **2.8** deste Edital, nos termos da Lei complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, a fruição do benefício fica limitada às microempresas e às empresas de pequeno porte que, no ano-calendário de realização da licitação, ainda não tenham celebrado contratos com a Administração

Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte.

3.6. Será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte, para as sociedades cooperativas mencionadas no artigo 16 da Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021, para o agricultor familiar, o produtor rural pessoa física e para o microempreendedor individual - MEI, nos limites previstos da Lei complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006.

Vedação de participação

3.7. Não poderão disputar esta licitação:

3.7.1. aquele que não atenda às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);

3.7.2. autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;

3.7.3. empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;

3.7.4. pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta;

3.7.5. aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;

3.7.6. empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei federal nº 6.404, de 15 de Dezembro de 1976 , concorrendo entre si;

3.7.7. pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista;

3.7.8. Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição;

3.7.9. agente público do órgão ou entidade contratante, devendo ser observadas as situações que possam configurar conflito de interesses no exercício ou após o exercício do cargo ou emprego, nos termos da legislação que disciplina a matéria, conforme § 1º do art. 9º da Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021.

3.8. Neste certame não é admitida a participação de empresas reunidas em consórcio, nos termos do art. 15, *caput*, da Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021.

3.9. O impedimento de que trata o item 3.7.4 será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.

3.10. A critério da Administração e exclusivamente a seu serviço, o autor dos projetos e a empresa a que se referem os itens 3.7.2 e 3.7.3 poderão participar no apoio das atividades de planejamento da contratação, de execução da licitação ou de gestão do contrato, desde que sob supervisão exclusiva de agentes públicos do órgão ou entidade.

3.10.1. Equiparam-se aos autores do projeto as empresas integrantes do mesmo grupo econômico.

3.10.2. O disposto nos itens 3.7.2 e 3.7.3 não impede a licitação ou a contratação de serviço que inclua como encargo do contratado a elaboração do projeto básico e do projeto executivo, nas contratações integradas, e do projeto executivo, nos demais regimes de execução.

3.11. Em licitações e contratações realizadas no âmbito de projetos e programas parcialmente financiados por agência oficial de cooperação estrangeira ou por organismo financeiro internacional com recursos do financiamento ou da contrapartida nacional, não poderá participar pessoa física ou jurídica que integre o rol de pessoas sancionadas por essas entidades ou que seja declarada inidônea nos termos da Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021.

3.12. A vedação de que trata o item 3.7.9 estende-se a terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica.

4. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

4.1. Na presente licitação, a fase de habilitação sucederá as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento.

4.2. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, a proposta com o preço ou o percentual de desconto, conforme o critério de julgamento adotado no **item 2.8** deste Edital, no período compreendido entre a data de publicação da licitação (**item 2.2** deste Edital) até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública prevista no **item 2.4** deste Edital.

4.3. No cadastramento da proposta inicial, o licitante declarará, em campo próprio do sistema, que:

4.3.1. está ciente e concorda com as condições contidas neste Edital e seus anexos, bem como de que a proposta apresentada compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções ou acordos coletivos de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de sua entrega em definitivo;

4.3.2. cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos neste Edital e seus anexos;

4.3.3. não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do art. 7°, XXXIII, da Constituição Federal;

4.3.4. não possui empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º, ambos da Constituição Federal;

4.3.5. cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social e para aprendiz, previstas em lei e em outras normas específicas;

4.3.6. não possui fato impeditivo para licitar ou contratar com a Administração Pública ou vedação de participação nesta licitação; e

4.3.7. se responsabiliza pelas transações que efetuar no sistema, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances, inclusive os atos praticados por representante, e excluindo a responsabilidade do provedor do sistema, órgão ou entidade promotor da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

4.4. O licitante organizado em **cooperativa** deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos na Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021.

4.5. A falsidade da declaração de que trata os itens 4.3, 4.4 ou 4.6 deste Edital sujeitará o licitante às sanções previstas na Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021 e neste Edital.

Microempresas, empresas de pequeno porte e equiparadas

4.6. O fornecedor enquadrado como **microempresa, empresa de pequeno porte ou equiparada** deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no art. 3º da Lei complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49, observado o disposto nos §§ 1º ao 3º do art. 4º da Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021.

4.6.1. O licitante que declarar que NÃO se enquadra como microempresa, empresa de pequeno porte ou equiparada, em campo próprio no sistema, não poderá ofertar proposta no item/lote destinado à participação "exclusiva de ME/EPP".

4.6.2. O licitante que declarar que NÃO se enquadra como microempresa, empresa de pequeno porte ou equiparada, em campo próprio no sistema, não terá direito ao critério de desempate previsto no art. 44 da Lei complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, no item/lote destinado à "ampla participação", mesmo que seja microempresa, empresa de pequeno porte ou equiparada.

4.7. A obtenção de benefícios a que se refere os arts. 42 a 49 da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006 fica limitada às microempresas e às empresas de pequeno porte que, no ano-calendário de realização da licitação, ainda não tenham celebrado contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte. O pregoeiro deverá realizar consulta ao Portal da Transparência estadual a fim de aferir os valores de contratos celebrados, pelas microempresas e/ou empresas de pequeno porte, no ano-calendário de realização da licitação.

4.7.1. Nas contratações com prazo de vigência superior a 1 (um) ano, será considerado o valor anual do contrato na aplicação do limite previsto no item 4.7.

4.8. Nas licitações para a aquisição de bens, prestação de serviços e serviços comuns de engenharia de natureza divisível, os órgãos e as entidades contratantes poderão reservar cota de até 25% (vinte e cinco por cento), nos termos da Lei complementar estadual nº 117, de 05 de outubro de 2015.

4.8.1. Caso não haja vencedor para cota reservada, ela poderá ser adjudicada ao vencedor da cota principal, ou, diante de sua recusa, aos licitantes remanescentes, desde que pratiquem o preço do primeiro colocado.

4.8.2. Se a mesma empresa vencer a cota reservada e a principal, a contratação da reservada deverá ocorrer pelo preço da principal, caso ele tenha sido menor do que o obtido na reservada.

4.9. Os licitantes poderão retirar ou substituir sua proposta ou documentos complementares, ou modificar sua declaração de enquadramento como microempresa, empresa de pequeno porte ou equiparada, a partir da data de publicação da licitação até o dia e horário de início da sessão pública, no dia 26/08/2025 às 09:00, conforme **item 2.4** deste Edital.

4.10. Não haverá ordem de classificação na etapa de apresentação da proposta, o que ocorrerá somente após os procedimentos de abertura da sessão pública e da fase de envio de lances.

4.11. Caberá ao licitante interessado em participar da licitação acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório e se responsabilizar pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de mensagens emitidas pela Administração ou de sua desconexão.

4.12. O licitante deverá comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a segurança, para imediato bloqueio de acesso.

5. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

5.1. O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:

5.1.1. informar o valor unitário do item, nos casos de licitação por item; ou valor total do lote, na hipótese de licitação por lote, conforme informado no **item 2.8** deste Edital;

5.1.2. anexar documento formal da proposta, em arquivo no formato PDF.

5.2. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam o licitante.

5.2.1. O licitante não poderá oferecer proposta em quantitativo inferior ao máximo previsto para a contratação.

5.3. Nos valores propostos deverão estar inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto. Entretanto, as empresas enquadradas no regime normal de tributação (empresas não optantes do simples), estabelecidas em Goiás, deverão registrar a proposta com preços desonerados do ICMS conforme disposições do Art. 6º, Inc. XCI do Anexo IX (DOS BENEFÍCIOS FISCAIS) do Regulamento do Código Tributário do Estado de Goiás – RCTE, que concede isenção de ICMS nas operação e prestação internas, relativas à aquisição de bem, mercadoria e serviço por órgãos da Administração Pública Estadual Direta e suas fundações e autarquias, ficando mantido o crédito, observado, dentre outras coisas, à transferência do valor correspondente ao ICMS ao adquirente mediante a redução do preço do bem, mercadoria e serviço, devendo a redução ser demonstrada no documento fiscal.

5.3.1 Para as empresas estabelecidas em Goiás, isentas do ICMS, conforme item acima, as propostas comerciais, enviadas pelas empresas detentoras das melhores ofertas após a fase de lances, deverão conter, obrigatoriamente, além do preço normal de mercado dos produtos ou serviços ofertados (valor bruto), o preço resultante da isenção do ICMS conferida (valor líquido), que deverá ser o preço considerado como base de julgamento. O valor líquido será aquele registrado no sistema SISLOG (www.sislog.go.gov.br), de acordo com determinação do item do prazo deste Edital, e será considerado como base para etapa de lances. O valor bruto (com ICMS) servirá apenas para efeito de análise do desconto concedido e para que as ordens de fornecimento possam apresentar os dois valores, facilitando a execução do contrato ou instrumento equivalente.

5.4. Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de **exclusiva responsabilidade do licitante**, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

5.5. Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será a que corresponde à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos doze meses.

5.6. A Contratante, ao efetuar pagamento à Contratada, fica obrigada a proceder à retenção do Imposto de Renda (IR) ao Estado de Goiás com base na Instrução Normativa RFB nº 1.234, de 11 de janeiro de 2012, e alterações posteriores.

5.7. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o TR - Termo de Referência, assumindo o proponente o compromisso de executar o objeto licitado nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.

5.7.1. O prazo de validade da proposta não será inferior a **60 dias**, a contar da data de sua apresentação.

5.7.2. Caso o critério de julgamento seja o de maior desconto, o preço já decorrente da aplicação do desconto ofertado deverá respeitar os preços máximos previstos no **item 2.8** deste Edital.

6. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DA PROPOSTA E FORMULAÇÃO DE LANCES

6.1. A abertura da presente licitação dar-se-á automaticamente em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, no dia 26/08/2025 - 09:00 (horário de Brasília).

6.1.1. Após o horário de início da sessão pública, os licitantes não poderão inserir, retirar ou substituir a proposta ou os documentos complementares, anteriormente inseridos no sistema.

6.1.2. A verificação da conformidade da proposta e eventual desclassificação será feita exclusivamente na fase de julgamento, em relação à proposta mais bem classificada.

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

6.2. A etapa competitiva de lances será iniciada a partir do dia 26/08/2025 às 09:00 (horário de Brasília).

6.3. Iniciada a etapa competitiva de lances, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.

6.3.1. Não será admitida a desistência de lance registrado no sistema.

6.3.2. O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ou com maior percentual de desconto em relação ao último lance por ele ofertado e registrado pelo sistema, de acordo com o critério de julgamento da licitação informado no **item 2.8** deste Edital.

6.3.3. O sistema eletrônico não registrará os lances em valores superiores aos anteriormente apresentados pelo mesmo licitante, ou que estejam fora do intervalo mínimo fixado no item 6.8 deste Edital.

6.4. O lance será oferecido mediante o preenchimento em campo próprio no sistema eletrônico, dos seguintes valores: valor unitário do item, se tratar-se de licitação por item; ou valor total do lote, se tratar-se de licitação por lote, conforme informado no **item 2.8** deste Edital.

6.5. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.

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

6.7. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado primeiro no sistema.

6.8. O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta, deverá ser de acordo com o valor de diferença mínimo informado no respectivo item ou lote conforme **item 2.8** deste Edital.

6.9. Na hipótese de o sistema eletrônico se desconectar para o pregoeiro no decorrer da etapa de envio de lances da sessão pública e permanecer acessível aos licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.

6.9.1. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão pública será suspensa e retomada nos termos do **item 6.16** deste Edital.

6.10. O **modo de disputa** adotado nesta licitação será o modo **"Aberto"** regulamentado por meio do Decreto estadual nº 10.247, de 30 de Março de 2023 e ocorrerá conforme o procedimento descrito nos itens abaixo.

Modo de disputa aberto:

6.11. Caso seja adotado o modo de disputa "aberto"para o envio de lances nesta licitação, os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.

6.11.1. A etapa competitiva de lances da sessão pública será iniciada no dia **26/08/2025 - 09:00** (horário de Brasília), e terá a **duração de 10 (dez) minutos** e, findo esse prazo, será iniciado o modo de fechamento com a prorrogação automática.

6.11.2. O fechamento com a prorrogação automática de envio de lances ocorrerá mediante o aviso pelo sistema e, se houver lances enviados, inclusive intermediários, nos últimos **2 (dois) minutos** do período de que trata o subitem 6.11.1, quando o sistema prorrogará automaticamente a fase de lances por mais **2 (dois) minutos**, sucessivamente, sempre que houver novos lances.

6.11.3. Na hipótese de não haver novos lances no período de **2 (dois) minutos** da prorrogação automática, a etapa competitiva de lances será encerrada automaticamente.

6.11.4. Caso a disputa envolva mais de um item ou lote, a depender do critério informado no **item 2.8** deste Edital, o sistema eletrônico irá observar o decurso de tempo de **2** para o início do encerramento entre eles, a partir do início do modo de fechamento automático do primeiro item ou lote.

Empate fictício:

6.12. Encerrada a etapa de lances, em caso de participação de licitante que se declare na condição de microempresa ou empresa de pequeno porte, o sistema averiguará se houve empate nos termos do art. 44 e 45 da Lei complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, regulamentada pela Lei complementar estadual nº 117, de 05 de outubro de 2015, em relação a item ou lote não exclusivo para participação de microempresas e empresas de pequeno porte.

6.12.1. Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da melhor proposta ou melhor lance serão consideradas empatadas com a primeira colocada.

6.12.2. A melhor classificada, nos termos do subitem anterior, terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.

6.12.3. Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem 6.12.2.

6.12.4. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

6.13. Concluída a etapa competitiva, o sistema **ordenará e divulgará os lances**, sem a identificação dos fornecedores, da seguinte forma:

a) ordem crescente, quando for adotado o critério de julgamento por menor preço; ou

b) ordem decrescente, quando for adotado o critério de julgamento por maior desconto.

Diferença de pelo menos 5% (cinco por cento) em relação à proposta classificada em segundo lugar:

6.14. Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de 5% (cinco por cento) ou mais, o pregoeiro poderá admitir o **reinício da disputa aberta** para a definição das demais colocações.

6.14.1. Após o reinício previsto no item acima, os licitantes serão convocados para apresentar novos lances intermediários.

6.14.2. Igualmente, nos casos de desclassificação da proposta e de inabilitação, o pregoeiro poderá admitir o reinício da disputa aberta entre os demais colocados, que poderão ofertar novos lances.

Empate Real:

6.15. Se houver **empate** entre propostas em primeiro lugar, mesmo após a fase de lances, o critério de desempate será aquele previsto no art. 60 da Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021.

6.15.1. Os licitantes empatados serão convocados para a disputa final prevista no inciso I do art. 60 da Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021, e poderão apresentar nova proposta, em disputa de forma fechada, no prazo de até 5 (cinco) minutos, em campo próprio no sistema.

6.15.2. Caso a situação de empate persista, após a aplicação do que está disposto acima, os demais critérios de desempate previstos no art. 60 da Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021 serão aplicados durante o julgamento de conformidade das propostas dos licitantes empatados, em que os critérios de desempate serão utilizados, na seguinte ordem:

6.15.2.1. avaliação do desempenho contratual prévio dos licitantes, para a qual deverão preferencialmente ser utilizados registros cadastrais para efeito de atesto de cumprimento de obrigações;

6.15.2.2. desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, conforme regulamento;

6.15.2.3. desenvolvimento pelo licitante de programa de integridade, conforme orientações dos órgãos de controle.

6.15.3. Persistindo o empate, será assegurada preferência, sucessivamente, aos bens e serviços produzidos ou prestados por:

6.15.3.1. empresas estabelecidas no território do Estado do órgão ou entidade da Administração Pública estadual licitante;

6.15.3.2. empresas brasileiras;

6.15.3.3. empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

6.15.3.4. empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da Lei nº 12.187, de 29 de dezembro de 2009.

6.15.4. Permanecendo empate após aplicação de todos os critérios de desempate acima, proceder-se-á a sorteio das propostas empatadas a ser realizado em ato público, para o qual todos os licitantes serão convocados.

Suspensão da sessão pública

6.16. Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública por prazo indeterminado, o seu reinício irá ocorrer mediante aviso prévio no sistema com, no mínimo, 24 (vinte e quatro) horas de antecedência.

6.16.1. Caso a suspensão da sessão pública tenha o seu reinício programado e comunicado na própria sessão, será desnecessária a observância do intervalo de 24 (vinte e quatro) horas de antecedência.

7. DA FASE DE JULGAMENTO

7.1. Encerrada a etapa competitiva de lances, o pregoeiro liberará a primeira colocada para julgamento, sendo disponibilizados para acesso público os documentos que compõem a proposta do(s) licitante(s) melhor(es) classificado(s), após a fase de envio de lances, e convocado(s) para julgamento de propostas.

7.1.1. A verificação da conformidade das propostas poderá ser feita exclusivamente em relação à proposta mais bem classificada, assim consideradas, inclusive, as propostas que permanecerem empatadas na hipótese prevista no item 6.15.2 deste Edital.

7.2. Liberado o primeiro colocado para julgamento, o pregoeiro verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no art. 14 da Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021, art. 3º a 5º do Decreto estadual nº 10.247, de 30 de Março de 2023, e no item 3.7 deste Edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

7.2.1. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (https://portaldatransparencia.gov.br/sancoes/consulta?cadastro=1&ordenarPor=nomeSancionado&direcao=asc);

7.2.2. Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/cnep);

7.2.3. Certidão quanto a pessoas condenadas por improbidade administrativa - CNIA, emitida pelo CNJ - Conselho Nacional de Justiça (https://www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php), nos termos do art. 12 da Lei nº 8.429, de 02 de junho de 1992.

7.3. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário.

7.4. Caso conste na Consulta de Situação do licitante a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o pregoeiro diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.

7.4.1. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros.

7.4.2. O licitante será convocado para manifestação prévia a uma eventual desclassificação.

7.4.3. Constatada a existência de sanção, o licitante será reputado inabilitado, por falta de condição de participação.

7.5. Caso o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar tenha se utilizado de algum tratamento favorecido às ME/EPPs, o pregoeiro verificará se faz jus ao benefício, em conformidade com os itens **2.8** e **4.5** deste Edital.

7.6. Verificadas as condições de participação e de utilização do tratamento favorecido, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à **adequação ao objeto** e à **compatibilidade do preço** em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos, observado o disposto nos artigos 34 a 42 do Decreto estadual nº 10.247, de 30 de Março de 2023.

7.7. Para fins de **análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto**, poderá ser colhida a manifestação escrita da equipe de apoio da contratação, do setor requisitante ou da área supridora especializada no objeto, que assume responsabilidade técnica sobre as informações prestadas.

Da Negociação

7.8. Realizado o julgamento da proposta e aplicados os critérios de desempate, inclusive na hipótese da proposta do primeiro colocado permanecer acima do preço máximo ou inferior ao desconto definido para a contratação, o pregoeiro poderá negociar condições mais vantajosas à Administração com o primeiro colocado, para:

a) reduzir o preço ofertado ou aumentar o desconto, a depender do critério de julgamento adotado;

b) diminuir o prazo de execução do contrato, nos casos de contrato por escopo;

c) melhorar a qualidade do objeto ofertado, desde que mantenha as características mínimas definidas no TR - Termo de Referência.

7.8.1. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

7.8.2. A negociação poderá ser realizada com os demais licitantes, segundo a ordem de classificação inicialmente estabelecida, quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta não se mostrar vantajosa.

7.8.3. Em caso de propostas intermediárias empatadas, serão utilizados critérios de desempate definidos no item 6.15 deste Edital.

7.8.4. O resultado da negociação será divulgado a todos os licitantes, e registrado na ata da sessão eletrônica da licitação.

Amostra ou Prova de Conceito

7.9. Caso o TR - Termo de Referência exija a apresentação de **amostra ou prova de conceito**, o licitante classificado em primeiro lugar deverá apresentá-la, conforme disciplinado no TR - Termo de Referência, sob pena de não aceitação da proposta.

7.9.1. Por meio de mensagem no sistema, será divulgado o local e horário de realização do procedimento para a avaliação das amostras, cuja presença será facultada a todos os interessados, incluindo os demais licitantes.

7.9.2. Os resultados das avaliações serão divulgados por meio de mensagem no sistema.

7.9.3. No caso de não haver entrega da amostra ou ocorrer atraso na entrega ou na prova de conceito, sem justificativa aceita pelo pregoeiro, ou havendo entrega de amostra fora das especificações previstas neste Edital, a proposta do licitante será recusada.

7.9.4. Se a(s) amostra(s) apresentada(s) ou prova de conceito realizada pelo primeiro classificado não for(em) aceita(s), o pregoeiro analisará a aceitabilidade da proposta ou lance ofertado pelo segundo classificado. Seguir-se-á com a verificação da(s) amostra(s) e, assim, sucessivamente, até a verificação de uma que atenda às especificações constantes no TR - Termo de Referência.

Desclassificação

7.10. Será desclassificada a proposta que:

7.10.1. contiver vícios insanáveis;

7.10.2. não obedecer às especificações técnicas contidas no TR - Termo de Referência;

7.10.3. apresentar preços inexequíveis ou permanecer acima do preço máximo definido para a contratação;

7.10.4. não tiver sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;

7.10.5. apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus anexos, desde que insanável.

Inexequibilidade

7.11. No caso de bens e serviços em geral, é indício de inexequibilidade das propostas valores inferiores a 50% (cinquenta por cento) do valor orçado pela Administração. Nesse caso, a inexequibilidade só será considerada após diligência do pregoeiro, que comprove:

7.11.1. que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta; e

7.11.2. inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.

7.12. Em contratação de serviços comuns de engenharia, além das disposições acima, a análise de exequibilidade e sobrepreço considerará o seguinte:

7.12.1. nos regimes de execução por tarefa, empreitada por preço global ou empreitada integral, a caracterização do sobrepreço se dará pela superação do valor global estimado;

7.12.2. no regime de empreitada por preço unitário, a caracterização do sobrepreço se dará pela superação do valor global estimado e pela superação de custo unitário tido como relevante, conforme planilha anexa ao edital;

7.12.3. no caso de serviços comuns de engenharia, serão consideradas inexequíveis as propostas cujos valores forem inferiores a 75% (setenta e cinco por cento) do valor orçado pela Administração, independentemente do regime de execução;

7.12.4. será exigida garantia adicional do licitante vencedor cuja proposta for inferior a 85% (oitenta e cinco por cento) do valor orçado pela Administração, equivalente à diferença entre este último e o valor da proposta, sem prejuízo das demais garantias exigíveis de acordo com a Lei.

7.13. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas **diligências**, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.

7.14. Caso esta licitação tenha disputa por **lote**, conforme informado no **item 2.8** deste Edital, o licitante detentor da melhor oferta deverá informar os valores unitários de todos os itens que compõem o lote para o qual foi vencedor, com base no percentual de redução dos preços alcançado após a fase de lances e negociação, no prazo de envio da proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada informado no **item 8.1** deste Edital.

7.15. Caso o custo global estimado do objeto licitado tenha sido decomposto em seus respectivos custos unitários por meio de **Planilha de Custos e Formação de Preços** elaborada pela Administração, o licitante classificado em primeiro lugar será convocado para apresentar Planilha por ele elaborada, com os respectivos valores adequados ao valor final da sua proposta, sob pena de não aceitação desta, no prazo de envio da proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada informado no item 8.1 deste Edital.

7.15.1. Nos casos de serviços comuns de engenharia, o licitante vencedor será convocado a apresentar à Administração, por meio eletrônico, as planilhas com indicação dos quantitativos e dos custos unitários,

seguindo o modelo elaborado pela Administração, bem como com detalhamento das Bonificações e Despesas Indiretas (BDI) e dos Encargos Sociais (ES), com os respectivos valores adequados ao valor final da proposta vencedora, admitida a utilização dos preços unitários, no caso de empreitada por preço global ou empreitada integral, exclusivamente para eventuais adequações indispensáveis no cronograma físico-financeiro e para balizar excepcional aditamento posterior do contrato.

7.16. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo fornecedor, no prazo indicado pelo sistema, desde que não haja majoração do preço e que se comprove que este é o bastante para arcar com todos os custos da contratação.

7.16.1. O ajuste de que trata este dispositivo se limita a sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas.

7.16.2. Considera-se erro no preenchimento da planilha passível de correção a indicação de recolhimento de impostos e contribuições na forma do Simples Nacional, quando não cabível esse regime.

7.17. O pregoeiro verificará a documentação de habilitação do licitante provisoriamente vencedor, conforme disposições do Tópico 8 deste Edital de licitação.

7.17.1. O julgamento da habilitação ocorrerá em data e horários fixados com antecedência, respeitado o disposto no **item 6.16** deste Edital.

8. FASE DE HABILITAÇÃO

8.1. Encerrada a fase de julgamento da proposta, o pregoeiro solicitará ao licitante mais bem classificado que, no **prazo de 4 (quatro) horas**, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, bem como dos **documentos de habilitação**.

8.1.1. O prazo a que se refere o item **8.1** acima poderá ser prorrogado por igual período, uma única vez, a partir de solicitação do licitante, mediante justificativa aceita pelo pregoeiro ou de ofício, a critério do pregoeiro, quando for constatado que o prazo estabelecido não é suficiente ao envio dos documentos exigidos neste Edital.

8.1.2. O prazo a que se refere o item **8.1** acima será de 24 (vinte e quatro) horas nas licitações de serviços comuns de engenharia, com modo de disputa aberto.

8.1.3. Na hipótese da necessidade de suspensão da sessão pública, deverão ser observados os prazos do item **6.16** deste Edital.

8.1.4. O licitante vencedor deverá comprovar que na data de início da sessão pública, informada no item **2.4** deste Edital, a empresa possuía as condições exigidas para habilitação e para o cadastro de fornecedor.

8.1.4.1. Quanto aos documentos relativos à regularidade fiscal, nos termos do inciso III do art. 63 da Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021, o licitante vencedor deverá comprovar sua regularidade na data da sua convocação tratada no item **8.1** deste Edital.

8.2. Somente serão disponibilizados para acesso público os documentos de habilitação do licitante cuja proposta atenda ao edital de licitação, após concluídos os procedimentos de julgamento da proposta nos termos do Tópico 7 deste Edital.

8.3. Serão exigidos para fins de habilitação os documentos necessários e suficientes para demonstrar a capacidade do licitante de realizar o objeto da licitação, nos termos dos arts. 62 a 70 da Lei federal nº

14.133, de 01 de abril de 2021, incluindo os documentos previstos no Tópico 10 do TR - Termo de Referência.

8.3.1. A documentação exigida para fins de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista e econômico-financeira, indicados na lista de documentos informada no link: https://sislog.go.gov.br/Fornecedor/DocumentoHomologacao, nos termos do Decreto estadual nº 7.425, de 16 de Agosto de 2011, poderá ser substituída pelo Certificado de Registro Cadastral – CRC, homologado no Cadastro de Fornecedores do Estado – CADFOR.

8.3.2. Os documentos exigidos para habilitação, cadastro ou atualização de cadastro perante o CADFOR e demais documentos adicionais exigidos no TR - Termo de Referência serão enviados por meio do sistema, em formato digital, no prazo estabelecido no item 8.1 deste Edital.

8.3.3. O licitante que participar do certame com o status de "cadastro provisório" no CADFOR, deverá anexar, via sistema, documentação necessária ao cadastro, conforme lista de documentos informada no link: https://sislog.go.gov.br/Fornecedor/DocumentoHomologacao, nos termos do Decreto estadual nº 7.425, de 16 de Agosto de 2011.

8.3.4. A homologação do cadastro do fornecedor que participar do certame com o status de "cadastro provisório" no CADFOR ocorrerá somente após o pregoeiro analisar a documentação de habilitação do fornecedor, sendo que qualquer diligência apontada pelo CADFOR será avaliada e requerida pelo pregoeiro ao licitante por meio de chat no sistema, nos termos deste Edital.

8.3.5 Os documentos de habilitação necessários são os informados abaixo, no que se aplica, de acordo com a constituição da licitante. A lista de documentos defirenciada para cada tipo de constituição encontra-se informada no link: https://sislog.go.gov.br/Fornecedor/DocumentoHomologacao:

Balanço Patrimonial ou Declaração de Isenção de Balanço para ME e EPP
Certidão Simplificada ou Termo de Enquadramento ou Certidão de Breve Relato - ME/EPP (Cartório)
Certidão Negativa de feitos sobre Falência expedida pelo distribuidor da sede do solicitante.
Certidão Negativa da Fazenda Pública do Estado do Interessado
Certidão Negativa da Fazenda Pública Federal
Certidão Negativa da Fazenda Estadual de Goiás
Certidão Negativa da Fazenda Pública Municipal do Domicílio do Interessado
Certidão Negativa de Debitos Trabalhista
Comprovante de Inscrição Cadastral (CNPJ) da Empresa
Comprovante de Inscrição Cadastral (CNPJ) da Empresa Sócia
Contrato ou Estatuto Social
Declaração que não Emprega Menor
Declaração de Veracidade de Informações
Documentos Pessoais com CPF - Sócios, Administradores e/ou Diretores

Documentos Pessoais com CPF - Procurador
Certidão Negativa de FGTS
Inscrição no Cadastro de Contribuintes Estadual ou Municipal
Documentos que Forem Assinados Por Procurador, Anexar Procuração

8.4. Quando permitida a participação de empresas estrangeiras que não funcionem no País, as exigências de habilitação serão atendidas mediante documentos equivalentes, inicialmente apresentados em tradução livre.

8.4.1. Na hipótese de o licitante vencedor ser empresa **estrangeira** que não funcione no País, para fins de assinatura do contrato, os documentos exigidos para a habilitação serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no Decreto nº 8.660, de 29 de janeiro de 2016, ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.

Consórcio de empresas

8.5. Nesta licitação, **não é admitida a participação de empresas reunidas em consórcio**.

8.6. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser apresentados em formato nato-digital ou digitalizado.

8.7. Será verificado se o licitante apresentou as declarações enumeradas no item **4.3** deste Edital, e o declarante responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma do art. 63, I, da Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021.

8.8. A verificação pelo pregoeiro, em sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova, para fins de habilitação.

8.9. O pregoeiro deverá verificar a conformidade dos documentos de habilitação do licitante e proceder ao julgamento da habilitação.

8.9.1. A verificação da documentação exigida no CADFOR, bem como a exigência dos documentos nele não contidos, descritos no Tópico 10 do TR - Termo de Referência, somente será feita em relação ao licitante vencedor.

8.10. Caso o licitante melhor classificado não possua o cadastro homologado ou possua pendências no CRC, seus documentos serão encaminhados para a homologação pelo CADFOR.

8.11. Quando for necessário complementar documentação ou sanar vícios, caberá ao pregoeiro realizar diligências, nos termos do item **8.14** deste Edital.

8.12. A autoridade competente somente homologará a presente licitação quando o cadastro do licitante no CADFOR estiver devidamente homologado e sem pendências.

Da vistoria prévia

8.13. Caso o Tópico 10 do TR - Termo de Referência exija a realização de **vistoria** de avaliação prévia do local de execução como imprescindível para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, o licitante deve atestar, sob pena de inabilitação, que conhece o local e as condições de realização do serviço, assegurado a ele o direito de realização de vistoria prévia, podendo substituir a declaração exigida no presente item por declaração formal assinada pelo seu responsável técnico acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

Das diligências

8.14. No caso de necessidade de realização de diligências, com vistas ao saneamento da proposta ou habilitação, o pregoeiro poderá conceder ao licitante o prazo de **2 (duas) horas** para envio de documentação complementar.

8.14.1. É admitida a prorrogação do prazo de que trata o item acima, limitado ao prazo máximo de **24 (vinte quatro) horas**, nas seguintes situações: por solicitação do licitante, mediante justificativa aceita pelo pregoeiro; ou de ofício, a critério do pregoeiro ou comissão de contratação, quando o substituir, constatado que o prazo estabelecido não é suficiente para o envio dos documentos exigidos para a verificação de conformidade.

8.14.2. Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, deverão ser observados os prazos do item **6.16** deste Edital.

Da desclassificação

8.15. Quando o licitante primeiro colocado for **desclassificado** em razão da desconformidade de sua proposta, mesmo após a negociação, ou por sua inabilitação, o pregoeiro admitirá o reinício da disputa aberta entre os demais colocados, na forma do item 6.11 deste Edital, conforme previsto nos arts. 40 e 48 do Decreto estadual nº 10.247, de 30 de Março de 2023.

8.15.1. Alternativamente à realização do procedimento indicado no item acima, o pregoeiro poderá liberar para julgamento o próximo licitante, respeitada a ordem de classificação estabelecida, com a utilização dos critérios de desempate, quando for o caso. E assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao presente Edital.

8.16. A comprovação de regularidade fiscal e trabalhista das microempresas e das empresas de pequeno porte somente será exigida para efeito de contratação, e não como condição para participação na licitação.

9. DOS RECURSOS

9.1. A interposição de recurso referente ao julgamento das propostas, à habilitação ou inabilitação de licitantes, observará o disposto no art. 49 do Decreto estadual nº 10.247, de 30 de Março de 2023.

9.2. Qualquer licitante poderá manifestar a intenção de recorrer, no prazo de 10 (dez) minutos e em campo próprio do sistema, de forma imediata após o julgamento da habilitação, sob pena de preclusão.

9.3. As razões do recurso deverão ser apresentadas em momento único, em campo próprio no sistema, no prazo de 3 (três) dias úteis, contados da data de intimação.

9.4. A interposição de recurso referente à anulação ou revogação da licitação observará o disposto no art. 55 do Decreto estadual nº 10.247, de 30 de Março de 2023, no prazo de 3 (três) dias úteis, contados da data de intimação ou de lavratura da ata.

9.4.1. Os demais licitantes ficarão intimados para, caso queiram, apresentar suas contrarrazões, em 3 (três) dias úteis, a partir da data final do prazo do recorrente, pela mesma forma de apresentação do recurso, assegurada a vista dos documentos indispensáveis à defesa de seus interesses.

9.5. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

9.5.1. Em caso de licitação com mais de um item ou lote, o efeito suspensivo do recurso sobre um deles não afetará o prosseguimento do certame em relação aos demais.

9.6. As razões e contrarrazões dos recursos deverão ser encaminhados em campo próprio do sistema.

9.7. O recurso será dirigido à autoridade que tiver editado o ato ou proferido a decisão recorrida, a qual poderá reconsiderar sua decisão no prazo de 3 (três) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, encaminhar recurso para a autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

9.8. Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos.

9.9. O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.

10. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

10.1. Encerradas as fases do julgamento, da habilitação e recursos, o processo licitatório será encaminhado à autoridade superior que, observando o disposto no art. 71 da Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021, poderá:

10.1.1. determinar o retorno dos autos para saneamento de irregularidades;

10.1.2. revogar a licitação por motivo de conveniência e oportunidade;

10.1.3. proceder à anulação da licitação, de ofício ou mediante provocação de terceiros, sempre que presente ilegalidade insanável;

10.1.4. adjudicar o objeto e homologar a licitação.

11. DAS CONDIÇÕES PARA A CONTRATAÇÃO

Convocação para assinatura do contrato

11.1. Após a homologação, o licitante vencedor será convocado para assinar o termo contratual ou aceitar o instrumento equivalente, no prazo de **10 dias,** sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas no Tópico 12 deste Edital, nos termos do art. 156 da Lei federal nº 14.133, de 2021.

11.1.1 O prazo de assinatura do Contrato poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, mediante solicitação do licitante mais bem classificado ou do fornecedor convocado, desde que:

a) a solicitação seja devidamente justificada e apresentada dentro do prazo; e

b) a justificativa apresentada seja aceita pela Administração.

11.1.2. O contrato será assinado por meio de assinatura digital e após assinado será publicado no Sistema SISLOG e no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP).

11.2. Como condição para assinatura do contrato, será exigida:

11.2.1. a comprovação das condições de habilitação consignadas neste Edital de licitação, que deverão ser mantidas pelo licitante durante a toda a vigência do contrato ou do instrumento equivalente.

11.2.2. a inexistência de registro no CADIN ESTADUAL, nos termos do Decreto estadual nº 9.142, de 2018, que regulamenta o Cadastro Informativo dos Créditos não quitados de órgãos e Entidades Estaduais (CADIN ESTADUAL), instituído pela Lei nº 19.754, de 2017.

11.3. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato, ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração, ou se não comprovar as condições de assinatura do

contrato consignadas neste Edital de licitação, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida, descrita no item 12.1.3 deste Edital, e o sujeitará, além da penalidade prevista, à imediata perda da garantia de proposta em favor do órgão ou entidade promotora da licitação, nos termos do art. 53 do Decreto estadual nº 10.247, de 30 de Março de 2023.

11.3.1. O disposto no item 11.3 deste Edital não se aplica ao adjudicatário convocado para assinatura do contrato que, após o **prazo de validade de sua proposta, que será de 60 dias,** recusar-se a assinar o contrato ou retirar o instrumento contratual equivalente ou prorrogar o prazo de validade de sua proposta.

Convocação de licitante remanescente

11.4. Na hipótese de o adjudicatário da licitação não comprovar as condições de assinatura do contrato consignadas neste Edital de licitação, recusar-se a assinar o contrato ou não aceitar o instrumento equivalente, outro licitante poderá ser convocado, respeitada a ordem de classificação, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas no item 12 deste Edital.

11.4.1. No caso da convocação de licitante remanescente, o próximo classificado será liberado para julgamento, com a subsequente verificação da conformidade de sua proposta, do atendimento dos requisitos de habilitação e dos eventuais documentos complementares e, após será realizada a negociação para que a contratação seja celebrada nas mesmas condições do licitante inicialmente vencedor.

11.4.2. Caso nenhum dos licitantes aceite a contratação nas condições propostas pelo licitante inicialmente vencedor, observados o orçamento estimado e a sua eventual atualização no caso de ter decorrido o interregno mínimo de 12 (doze) meses, a Administração poderá:

11.4.2.1. convocar os licitantes remanescentes à negociação, na ordem de classificação, para a obtenção de preço melhor, mesmo que acima do preço do vencedor; e

11.4.2.2. adjudicar e celebrar o contrato nas condições ofertadas pelos licitantes remanescentes, na ordem de classificação, quando for frustrada a negociação de melhor condição.

Condições de Entrega do Objeto, de Pagamento, Reajuste e Vigência do Contrato

11.5. A entrega do objeto contratado deverá ser realizada em conformidade com o disposto no Tópico 7 - Modelo de Execução do Objeto do TR - Termo de Referência.

11.6. O pagamento pelo objeto contratado será realizado em conformidade com o disposto no Tópico 9 - Critérios de Medição e Pagamento do TR - Termo de Referência.

11.7. Os preços contratados decorrentes desta licitação serão fixos e irreajustáveis pelo período de 12 (doze) meses contados da data do orçamento estimado. Após este período será utilizado índice de reajustamento previsto no TR - Termo de Referência.

11.8. A contratação decorrente da presente licitação poderá ser formalizada por meio de Termo de Contrato ou Nota de Empenho, como instrumento equivalente, de acordo com a minuta constante no Anexo II deste Edital, cujo prazo de vigência será de **30 mês/meses**, contados imediatamente após a divulgação no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP).

12. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

Infrações Administrativas

12.1. Comete infração administrativa, nos termos da lei, o licitante que, com dolo ou culpa:

12.1.1. deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo pregoeiro durante o certame;

12.1.2. salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não mantiver a proposta, em especial quando:

12.1.2.1. não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;

12.1.2.2. recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;

12.1.2.3. pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva;

12.1.2.4. deixar de apresentar amostra; ou

12.1.2.5. apresentar proposta ou amostra em desacordo com as especificações do edital;

12.1.3. não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

12.1.3.1. recusar-se, sem justificativa, a assinar o contrato, ou a aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração;

12.1.4. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação;

12.1.5. fraudar a licitação;

12.1.6. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:

12.1.6.1. agir em conluio ou em desconformidade com a lei;

12.1.6.2. induzir deliberadamente a erro no julgamento;

12.1.6.3. apresentar amostra falsificada ou deteriorada;

12.1.7. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

12.1.8. praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei federal nº 12.846, de 01 de agosto de 2013.

Sanções Administrativas

12.2. Com fulcro na Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021, a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:

12.2.1. advertência;

12.2.2. multa;

12.2.3. impedimento de licitar e contratar; e

12.2.4. declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

12.3. Na aplicação das sanções serão considerados:

12.3.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;

12.3.2. as peculiaridades do caso concreto;

12.3.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

12.3.4. os danos que dela provierem para a Administração Pública;

12.3.5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

Multa

12.4. A multa será recolhida em percentual de 0,5% a 30% incidente sobre o valor do contrato licitado, recolhida no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, a contar da comunicação oficial.

12.4.1. Para as infrações previstas nos itens 12.1.1, 12.1.2 e 12.1.3, a multa será de 0,5% a 15% do valor do contrato licitado.

12.4.2. Para as infrações previstas nos itens 12.1.4, 12.1.5, 12.1.6, 12.1.7 e 12.1.8, a multa será de 15% a 30% do valor do contrato licitado.

12.5. As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à penalidade de multa.

12.6. Na aplicação da sanção de multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

Impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade

12.7. A sanção de **impedimento de licitar e contratar** será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos itens 12.1.1, 12.1.2 e 12.1.3, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do Estado de Goiás, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

12.8. Poderá ser aplicada ao responsável a sanção de **declaração de inidoneidade para licitar ou contratar**, em decorrência da prática das infrações dispostas nos itens 12.1.4, 12.1.5, 12.1.6, 12.1.7 e 12.1.8, bem como pelas infrações administrativas previstas nos itens 12.1.1, 12.1.2 e 12.1.3 que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar, e impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 (três) e no máximo de 6 (seis) anos.

Processo administrativo de responsabilização de Fornecedor

12.9. A apuração de responsabilidade relacionadas às sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar demandará a instauração de **processo administrativo de responsabilização** a ser conduzido por comissão composta por 2 (dois) ou mais servidores estáveis, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o adjudicatário para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.

12.9.1. Conforme estabelece o art. 158, §1º da Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021, quando o órgão ou entidade não dispuser em seu quadro funcional de servidores estatutários, a comissão será composta por 2 (dois) ou mais empregados públicos pertencentes aos seus quadros permanentes, preferencialmente com, no mínimo, 3 (três) anos de tempo de serviço no órgão ou entidade.

12.10. Caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis da aplicação das sanções de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar, contado da data da intimação, o qual será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo de 5 (cinco) dias úteis, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior, que deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

12.11. Caberá a apresentação de pedido de reconsideração da aplicação da sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação, e decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do seu recebimento.

12.12. A aplicação das sanções previstas neste Edital não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos causados à administração pública.

12.13. Conforme Decreto Estadual nº 9.142, de 2018, serão inscritas no CADIN ESTADUAL, as pessoas físicas ou jurídicas, que tenham sido impedidas de licitar e contratar ou declaradas inidôneas de licitar e contratar com a Administração Pública, em decorrência da aplicação de sanções previstas na legislação pertinente a licitações e contratos administrativos.

13. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

13.1. Qualquer pessoa é parte legítima para solicitar esclarecimentos ou impugnar este Edital por irregularidade na aplicação da Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021 devendo protocolar o pedido até 3 (três) dias úteis antes da data da abertura do certame, em campo próprio do sistema eletrônico.

13.2. A resposta à impugnação ou ao pedido de esclarecimento será divulgado no sistema eletrônico no prazo de até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame.

13.2.1. As respostas aos pedidos de esclarecimentos e as impugnações vincularão os participantes e a Administração.

13.3. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.

13.3.1. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo pregoeiro, nos autos do processo de licitação.

13.4. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.

13.5. As modificações no edital de licitação implicarão nova divulgação, na mesma forma e respeitados os mesmos prazos dos atos e dos procedimentos originais, exceto se a alteração não comprometer a formulação das propostas e os requisitos da habilitação, resguardado o tratamento isonômico aos licitantes.

14. DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

14.1 A gestão e fiscalização do Contrato será realizada por servidores designados especificamente para a função, e seguirá o estabelecido no Tópico 8 - Modelo de Gestão do Contrato do TR - Termo de Referência (194836) e Cláusula Décima Primeira - Da Gestão e Fiscalização do Contrato, da Minuta Contratual (195714).

15. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

15.1. Será divulgada ata da sessão pública no sistema eletrônico.

15.2. 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, desde que não haja comunicação em contrário, pelo pregoeiro.

15.3. Todas as referências de tempo neste Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília - DF.

15.4. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.

15.5. Havendo divergências entre a descrição do objeto constante no Edital e a descrição do objeto constante no sistema eletrônico, prevalecerá, sempre, a descrição deste Edital e seus anexos.

15.6. As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

15.7. Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

15.8. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.

15.9. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.

15.10. A prova de autenticidade de cópia de documento público ou particular poderá ser feita perante agente da Administração, mediante apresentação de original ou de declaração de autenticidade por advogado, sob sua responsabilidade pessoal.

15.11. Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.

15.12. É recomendável que os licitantes busquem se cadastrar no Sistema Eletrônico de Informações – SEI/GO, como usuários externos, para que, mediante autorização, obtenham acesso a processos e documentos disponibilizados pela administração para serem assinados digitalmente. A assinatura digital garante a autenticação da informação digital, substituindo à assinatura física e eliminando a necessidade de ter uma versão em papel do documento que necessita ser assinado. Essa providência no caso dos contratos, garantirá agilidade no procedimento de formalização dos ajustes.

15.13. Para ter esse acesso, deve-se preencher um pré-cadastro para criação de login e senha de acesso e, concluí-lo encaminhando toda a documentação para aprovação do cadastro (maiores informações: http://sei.goias.gov.br/como_se_cadastrar.php). Havendo disponibilização de um novo processo ou documento a ser assinado, o usuário será notificado por e-mail.

15.14. O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e endereço eletrônico https://sislog.go.gov.br/.

ANEXOS DO EDITAL

Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

ANEXO I - TR - Termo de Referência (230034)

Anexo I - Catálogo de Serviços 145916;

Anexo II - Requisitos das Equipes Especializadas 146545;

Anexo III - Modelo de Proposta de Preços 173150;

Anexo IV - Qualificações Mínimas por Perfil Profissional 171761;

Anexo V - Ambiente Tecnológico 147124;

Anexo VI - Termo de Compromisso de Confidencialidade das Informações 148167;

Anexo VII - Termo de Ciência Individual sobre a Confidencialidade 148168;

Anexo VIII - Volumetria de Atendimentos 147126;

Anexo IX - Perfis com a respectiva remuneração 172922;

Anexo X - Planilha de Custo com Fator-k 172921;

Anexo XI - Unidades Administrativas e Endereços 147140;

Anexo XII - Requisitos Técnicos da ferramenta de requisição e gerenciamento de serviços de TIC 184831;

Anexo XIII - Termo de Realização de Visita Técnica 195177;

Anexo XIV - Termo de Renuncia à visita Técnica 195182.

ANEXO II – Minuta Contratual (235492)

Considerando o disposto nos autos do processo da presente licitação, aprovo os documentos anexos deste Edital e determino a sua publicação.

BRUNNO ALVES DE OLIVEIRA BRITO

Subsecretário de Biodiversidade, Unidades de Conservação e Segurança Hídrica

Secretaria de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável

Portaria nº 14/2025 publicada no DOE N° 24.447 em 10/01/2025

Ordenador de Despesas

GOVERNO DO ESTADO DE GOIÁS

SECRETARIA DE ESTADO DE MEIO AMBIENTE E DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

TERMO DE REFERÊNCIA

Número do Processo - SISLOG
112958

Número do Processo - SEI
202500005006627

Em conformidade com a Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021 e com o Decreto estadual n° 10.207, de 27 de janeiro de 2023, o Termo de Referência é o documento necessário para a contratação de bens e serviços comuns, destinado a identificar as especificações do objeto e as condições da contratação e execução, devendo conter os elementos mínimos previstos na legislação.

O Termo de Referência deve ser elaborado com base nos estudos técnicos preliminares, após o posicionamento conclusivo sobre a adequação da contratação para o atendimento da necessidade a que se destina.

O Termo de Referência deverá ser elaborado, obrigatoriamente, nas contratações de bens e serviços comuns, inclusive serviços comuns de engenharia, independente da forma de seleção do fornecedor, seja por licitação ou por contratação direta.

Tópico 1 - DADOS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Dados do Processo	Número do Processo Administrativo no Sei 202500005006627
1.2. Adequação Orçamentária	A presente contratação será autorizada pelo Ordenador de Despesas, com a respectiva indicação orçamentária, nos termos do Decreto estadual n° 10.207, de 27 de janeiro de 2023.

Tópico 2 - DEFINIÇÃO DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO

2.1. Descrição resumida do objeto	Prestação de Serviços - Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento ao Usuário de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)
2.2. Regime de fornecimento de bens	Prestação de Serviços de forma parcelada, nos termos do Cronograma constante neste TR (se aplicável).

ou serviços	
2.3. Natureza da execução do objeto	Prestação de Serviços: continuada
2.4. Característica do objeto	Comum, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.
2.5. Instrumento Contratual	A presente contratação será formalizada por meio de Termo de Contrato.
2.6. Prazo de vigência contratual	O prazo de vigência contratual é de 30 meses, contados imediatamente após a divulgação no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), nos termos do Título III, Capítulo V, da Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021. Considerando que o objeto contratado é de natureza continuada, a vigência do contrato é prorrogável nos termos da Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021. A minuta de Termo de Contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

Tópico 3 - ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO E DOS PREÇOS REFERENCIAIS

3.1. Os valores referenciais estimados da contratação, unitários e totais, aferidos conforme ampla pesquisa de mercado, são os seguintes:

Único	
Descrição do item 001 Código 1066 - Serviços Técnicos Especializados, prestação de serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento ao Usuário de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC.	
Informações Adicionais Foram verificados os salários apresentados nas propostas ganhadoras das contratações similares e aplicado de acordo com a quantidade prevista nesta contratação.	
Período (Meses)	30
Quantidade	1
Unidade	servico (s)
Participação	Ampla Participação
Local de Entrega	semad pplt
Diferença Mínima	1.000,00
Valor Unitário	R$ 387.653,73
Valor Total	R$ 11.629.611,90
Parâmetro Utilizado	Contratações Similares, Contratações Similares, Contratações Similares, Pesquisa com Fornecedores
Cálculo do Preço por	Média
Arquivo(s)	V – Contratações Similares e Registro de Preços - Contrato - ECONOMIA_d9e67d1e7768444b9381345d4cb31e65_9b12311205454b0290968179345a2df6.pdf

	V – Contratações Similares e Registro de Preços - Contrato - SEDUC_099c57f43c63443db9ab43a1d0e47692_c3955ac575c848ada0ee84e427a4922e.pdf V – Contratações Similares e Registro de Preços - Contrato - SES_1b7c7af5c33b44b489f92805f159aacf_128a64db686e4ee5b6dfef1f0449eb6d.pdf orcamentoempresassetorti_71595a764d8d445dbbed740177264611.pdf
Justificativa	Pesquisa com fornecedores que no mercado atuam com objeto da licitação.
Único	
Descrição do item 002 Código 5435 - Reembolso de Diárias, por deslocamento de terceirizados, para fora do município.	
Período (Meses)	30
Quantidade	4
Unidade	servico (s)
Participação	Ampla Participação
Local de Entrega	semad pplt
Diferença Mínima	1.000,00
Valor Unitário	R$ 238,89
Valor Total	R$ 28.666,80
Parâmetro Utilizado	Contratações Similares, Contratações Similares, Pesquisa com Fornecedores
Cálculo do Preço por	Média
Arquivo(s)	V – Contratações Similares e Registro de Preços - Contrato - ECONOMIA_36b0deaa9c774305b4f355d4802b1f85_f58d924b44d64e9780c185080a3d40bb.pdf V – Contratações Similares e Registro de Preços - Contrato - SES_bb0b671292814d51b8598113ae3bb2e2_a215897cae0c4e5993586588f09516c0.pdf orcamentoempresassetorti_488a7bf74407442fb4f489f34bcebf94.pdf
Justificativa	Pesquisa com fornecedores que no mercado atuam com objeto da licitação.

3.2. Preço Total Estimado: não sigiloso - **R$ 11.658.278,70 (R$ Onze Milhões e Seiscentos e Cinquenta e Oito Mil e Duzentos e Setenta e Oito Reais e Setenta Centavos)** .

3.3. O preço total estimado da contratação fundamenta-se conforme pesquisa de preços realizada em conformidade com o Decreto estadual n° 9.900, de 07 de julho de 2021.

3.4. Os preços estimados especificados neste Termo de Referência, unitários, totais e global, correspondem aos preços máximos nos quais o objeto poderá ser adjudicado. Não será admitida a adjudicação do objeto por preços (unitário e global) superiores aos especificados neste Termo de Referência.

3.5. O valor mínimo para uma diária é aquele estipulado na Convenção/Acordo Coletivo. Não tendo sido objeto de regulamentação, será adotado para a presente contratação o valor estabelecido no Decreto estadual nº

9.733, de 16 de outubro de 2020 (https://legisla.casacivil.go.gov.br/api/v2/pesquisa/legislacoes/103487/pdf) - que regulamenta, no âmbito do Poder Executivo de Goiás, a concessão de diárias, indenização de transporte e ajuda de custo -, conforme disposto no Anexo I do referido Decreto e abaixo reproduzido, *ipsis litteris*:

MODALIDADE E VALORES DAS DIÁRIAS NACIONAIS		
DIÁRIA	DESTINO E VALOR LIMITE DA DIÁRIA (EM R$)	
	PERNOITE ESTADO DE GOIÁS OU MICRORREGIÃO ENTORNO DE BRASÍLIA	DISTRITO FEDERAL OU OUTROS ESTADOS
INTEGRAL	230,00	450,00

Figura 1 - Tabela com modalidades e valores de diárias

3.6. Para este TR estimou-se, única e exclusivamente, o valor referente ao deslocamento realizado dentro do território do Estado de Goiás e Microrregião Entorno de Brasília, ou seja, R$ 230,00 (Duzentos e trinta reais). Além disso, quando houver deslocamento a municípios goianos e o retorno ocorrer no mesmo dia, o valor corresponderá a meia diária - R$ 115,00 (Cento e quinze reais).

3.7. Cabe ressaltar que a diária será paga mediante demanda pré-aprovada pela CONTRATADA e que o quantitativo contido neste TR baseou-se na quantidade de eventos realizados e possibilidade de deslocamento da equipe.

Tópico 4 - DESCRIÇÃO DETALHADA DO OBJETO

4.1. O objeto contratado deverá atender às especificações e a descrição como um todo, abaixo apresentadas:

Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento ao Usuário de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)

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

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

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

4.5. O método de trabalho empregado é baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define a CONTRATANTE como responsável pela gestão do contrato e pela fiscalização da aderência aos padrões

de qualidade exigidos para os serviços entregues e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos profissionais a seu cargo.

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

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

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

4.9. O objeto contempla os seguintes serviços:

4.9.1. Implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico: remoto e presencial aos usuários de soluções de TIC em uso no órgão, na sede da SEMAD e nas unidades descentralizadas;

4.9.2. Execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas;

4.9.3. Recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, de incidentes e de problemas em todas as unidades da CONTRATANTE;

4.9.4. Serviço de sustentação de infraestrutura, Sistemas Operacionais e Middleware; Sistemas Gerenciadores de Bancos de Dados; Redes de Computadores; suporte técnico a usuários e incidentes; monitoramento de serviços de TIC; execução/operação de processamentos; instalação e manutenção de equipamentos de TIC e periféricos; gerenciamento de links de dados e telefonias fixa e gestão de Segurança da Informação; e projetos e execuções que envolvam novas tecnologias, serviços especializados de TIC e evoluções do parque tecnológico na SEMAD.

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

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

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

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

4.14. O Suporte Técnico ao Usuário consiste no atendimento das demandas dos usuários de soluções e recursos de TIC, executados por meio de supervisão e operação de atividades de orientação, esclarecimento, investigação, definição e solução de incidentes e requisições decorrentes de serviços, hardware, software, aplicativos, sistemas corporativos, soluções de Bancos de Dados e outros produtos disponíveis na rede da

SEMAD e em seu parque tecnológico, bem como por meio da entrega de serviços constantes no catálogo de serviços aos usuários de TIC.

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

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

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

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

Resumo das equipes especializadas que compõem o escopo dos serviços a serem executados:

ID EQUIPE	GRUPO DE EQUIPE	NÍVEL DE ATENDIMENTO	EQUIPE ESPECIALIZADA
I	Atendimento ao Usuário	Nível II	Atendimento usuário Nível II
II	Gestão de Infraestrutura	Nível III	Sustentação e suporte aos ambientes Middleware
III			Sustentação e Suporte à Rede de Computadores
IV			Sustentação e Suporte à Segurança da Informação
V			Sustentação e Suporte à Monitoração de Serviços de TIC
VI			Sustentação e Suporte aos ambientes de Sistemas Operacionais e Virtualização
VII	Gestão da Informação		Sustentação e Suporte Administração Banco de Dados
VIII			Administração e Governança de Dados

Tabela 1: Resumo das Equipes Especializadas

Classificação dos serviços:

4.19. Os serviços a serem contratados enquadram-se em “serviços auxiliares, instrumentais ou acessórios” à área de competência legal do órgão licitante, não inerentes às categorias funcionais abrangidas por seu respectivo plano de cargos, não envolvem a tomada de decisão ou posicionamento institucional nas áreas de planejamento, coordenação, supervisão e controle; não são considerados estratégicos para o órgão ou a entidade, cuja terceirização possa colocar em risco o controle de processos e de conhecimentos e tecnologias; e não estão relacionados ao poder de polícia, de regulação, de outorga de serviços públicos e de aplicação de sanção.

4.20. Ainda, o objeto deste Termo de Referência se caracteriza como serviço de natureza continuada em função da sua essencialidade e habitualidade para a CONTRATANTE, ou seja, uma eventual paralisação desses serviços pode implicar prejuízos às atividades da SEMAD.

4.21. Quanto ao tipo de serviço, o objeto pretendido enquadra-se como “serviço comum” por apresentar, independentemente de sua complexidade, “padrões de desempenho e qualidade que possam ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais no mercado”.

4.22. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e a Administração CONTRATANTE, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

4.23. Por fim, a contratação para a execução dos serviços será realizada pelo regime de “empreitada por preço global”, onde se contrata a execução de um serviço por preço certo e total (inciso XXIX do art. 6º da Lei nº 14.133/2021).

Da Justificativa para Adoção da Licitação por Lote:

4.24. Para a contratação pretendida foram consideradas as características técnicas e peculiares de comercialização no mercado, avaliando-se o objeto em conformidade com o Princípio do Parcelamento, nos termos do Art. 40, inciso VI, alínea 'c', da Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021, bem como com as diretrizes para parcelamento ou não do objeto oriundas dos Estudos Técnicos Preliminares que fundamentam este Termo de Referência.

4.25. A presente contratação será realizada com a adjudicação do objeto **por Lote**.

4.26. A decisão pela adjudicação do objeto por lote(s) e a reunião de itens específicos em um mesmo lote foram subsidiadas por uma análise que considerou a otimização da contratação sob os aspectos de mercado, técnico-operacionais, de economicidade e de gestão administrativa, conforme evidenciado a seguir:

4.26.1. Interdependência Técnica e Funcional de Itens Agrupados:
4.26.1.1 Conforme já identificado, o Item 02 (reembolso de diárias referentes aos deslocamentos) possui uma relação de dependência direta e indissociável com a execução dos serviços do Item 01 (serviços principais). A adjudicação destes itens a empresas distintas inviabilizaria a gestão do reembolso e a própria execução fluida dos serviços, gerando complexidade administrativa desnecessária e potencial prejuízo à execução contratual. Dessa forma, o agrupamento destes itens em um único lote é fundamental para a coesão e exequibilidade do objeto.

4.26.2. Análise do Mercado Fornecedor e Ampliação da Competitividade para o(s) Lote(s) Definido(s):
4.26.2.1 Para o conjunto de serviços que compõem o Lote , especialmente no que tange ao Item 01 - Serviços Técnicos Especializados, prestação de serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento ao Usuário de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC, a análise de mercado baseada em pesquisa de preços e análise de atas de licitações similares, bem como consulta a catálogos de fornecedores demonstra que as empresas aptas a prestar tais serviços possuem, em geral, capacidade para gerenciar integralmente o escopo proposto para o lote, incluindo as necessidades acessórias como as previstas no Item 02.
4.26.2.2 A configuração do(s) lote(s) buscou alinhar-se às práticas e segmentações do mercado, visando atrair um número significativo de licitantes qualificados e especializados. No caso do lote que agrupa os Itens 01 e 02,

a estrutura reflete a forma como tais serviços são comumente ofertados, evitando um fracionamento que poderia restringir a participação de empresas ou não encontrar correspondência na oferta do mercado.
4.26.2.1 Desta forma, o parcelamento (ou a formação do lote único, conforme o caso) visa ampliar a competitividade, permitindo que empresas com o perfil adequado ao objeto do lote possam apresentar propostas vantajosas, sem impor barreiras desnecessárias ou um fracionamento que não se traduza em benefício técnico ou econômico para a Administração.

4.26.3. Economia de Escala e Vantagens na Gestão do Lote:
4.26.3.1 A reunião dos Itens 01 e 02 no referido lote propicia vantagens em termos de economia de escala e eficiência na gestão. Ao consolidar a responsabilidade pela execução dos serviços principais e pelo gerenciamento das despesas acessórias (como as diárias do Item 02) em um único contratado para este lote: a) Permite-se ao fornecedor um planejamento integrado das atividades e dos recursos (humanos, materiais, logísticos), otimizando custos operacionais que podem ser refletidos em propostas mais econômicas para a Administração. Por exemplo, o planejamento de deslocamentos (Item 02) pode ser otimizado em função da agenda de execução dos serviços (Item 01). b) Facilita-se a gestão e fiscalização do contrato pela CONTRATANTE, que tratará com um único interlocutor para um conjunto de obrigações coesas e interdependentes, evitando a dispersão de responsabilidades.

4.26.4. Redução de Custos Administrativos Contratuais:
4.26.4.1. A modelagem da licitação por lote(s), na forma apresentada, contribui para a racionalização dos processos e a redução dos custos administrativos para a CONTRATANTE. A formalização, o acompanhamento, a fiscalização técnica e administrativa, e os procedimentos de pagamento referentes a um contrato por lote (como o que agrupa os Itens 01 e 02) são, em regra, menos onerosos do que administrar múltiplos contratos atomizados para itens interdependentes ou gerir um único contrato de escopo excessivamente amplo e heterogêneo que demande múltiplas interfaces de fiscalização.
4.26.4..2 Esta abordagem visa a simplificar os trâmites internos, otimizar o tempo dos servidores públicos envolvidos na gestão e fiscalização contratual, e mitigar riscos associados à pulverização excessiva de responsabilidades ou à complexidade de contratos gigantescos, alinhando-se, assim, ao princípio da eficiência na Administração Pública.

5.1. A presente contratação de Prestação de Serviços - Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento ao Usuário de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) está fundamentada nos termos do [ETP - Estudo Técnico Preliminar].

5.2. Em síntese, a contratação pretendida justifica-se por:

5.2.1. A Secretaria de Estado de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável (SEMAD) possui um parque tecnológico que inclui aproximadamente 900 (novecentas) estações de trabalho, estrutura de redes de computadores em mais de 15 (quinze) unidades administrativas, 2 (dois) links de redes WAN, controle de impressões, além de 87 (oitenta e sete) sistemas em uso, que fornecem diversos serviços voltados tanto para seus usuários internos, aproximadamente 700 (setecentos), quanto para milhares de usuários externos, dos quais fazem parte seus colaboradores, jurisdicionados e cidadãos.

5.2.2. A Gerência de Tecnologia (GETEC) é a unidade responsável na SEMAD pela gestão das atividades de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), gerindo toda a infraestrutura tecnológica da Secretaria que hospeda todos os sistemas e aplicações utilizados pela Pasta, bem como aplicações finalísticas disponibilizadas aos cidadãos.

5.2.3. Para cumprir sua missão, a GETEC necessita prover soluções tecnológicas que visem a obtenção de informações precisas, confiáveis, em tempo hábil para tomada de decisões e automação contínua dos processos de trabalho focados na economicidade e celeridade, além do desafio da implantação da transparência, da democratização da informação e da digitalização dos serviços ao cidadão. Para que tudo isso funcione, é necessária uma infraestrutura de TIC adequada, segura e capaz de suportar as soluções entregues para a área de negócio.

5.2.4. Toda esta infraestrutura necessita de manutenção constante que permita a execução regular dos serviços já implementados e apoio a novos projetos da Pasta, com a gestão sobre estes, para garantir a continuidade dos

processos e dos fluxos de serviços de TIC, assegurando, assim, uma disponibilidade de negócio ampla, gerada pelas respostas rápidas nas operações diárias.

5.2.5. Diante das necessidades existentes e da estrutura de que dispõe a SEMAD, bem como a contínua demanda por modernização tecnológica, faz-se necessária a contratação de serviços técnicos especializados para sua gestão e manutenção, disponibilizando respostas adequadas aos desafios tecnológicos apresentados, com a sustentação e suporte do ambiente de TIC da GETEC/SEMAD, bem como sua evolução por demanda.

5.2.6. A insuficiência de recursos de TIC impossibilita o desempenho eficiente das atribuições da GETEC/SEMAD, de acordo com as necessidades da Administração Pública, uma vez que as demandas por serviços técnicos especializados têm crescimento exponencial. Assim, torna-se indispensável a existência de uma solução que garanta a disponibilização dos serviços, com os controles necessários, para atendimento das crescentes demandas e pressões sobre a área de TIC.

5.2.7. Em razão da atualização e modernização em escala exponencial da área de TIC e sua complexidade, em uma mesma atividade, diferentes especialidades são necessárias, o que demanda diversos serviços e perfis de profissionais. Isso torna conveniente a utilização de serviços técnicos especializados terceirizados que possam ser contratados conforme demanda e necessidade de aplicabilidade do conhecimento tecnológico, permitindo assim que a Administração Pública possa executar as suas atividades institucionais com maior eficiência, com a utilização dos recursos tecnológicos mais modernos, com transferência de conhecimento e agregação tecnológica.

5.2.8. A contratação tem o objetivo de dar continuidade a prestação dos serviços após encerramento da vigência do 3º Termo Aditivo do Contrato nº 07/2020 (SEI 49003042), cujo modelo é baseado em UST e, por determinação da Subsecretaria de Tecnologia da Informação (STI), não deve ser mais utilizado, de prestação de serviços terceirizados de técnico de informática, de fornecimento de serviços técnicos na área de TIC para suprir as demandas nas áreas de infraestrutura e serviços de TIC.

5.2.9. A SEMAD utiliza intensivamente recursos computacionais em praticamente todos os seus processos administrativos. Estão incluídos como recursos computacionais, tanto os dispositivos de hardware, quanto os de software. A continuidade do funcionamento da infraestrutura computacional é pré-requisito para que os servidores da SEMAD possam realizar as suas atividades através do uso dos sistemas informatizados.

5.2.10. A ausência do objeto desta contratação poderá ocasionar os seguintes prejuízos:

1. Interrupção na prestação dos serviços técnicos e de infraestrutura de TIC, acarretando perdas irreparáveis à administração e a própria população envolvida com a missão da SEMAD;
2. Indisponibilidade dos sistemas e portais da SEMAD em caso de problemas de infraestrutura lógica;
3. Interrupção na construção, implantação ou uso da solução de TI;
4. Impossibilidade de execução dos serviços essenciais da Secretaria.

Relação entre a demanda e a necessidade:

5.3. A memória de cálculo consta no Estudo Técnico Preliminar - ETP.

5.4. No "Anexo VIII - Volumetria de Atendimentos" consta a metodologia de cálculo para o Item 01, que somou as demandas de Suporte e Infraestrutura de TIC dos últimos 12 (doze) meses e no Item 2.1 do "Anexo V - Ambiente Tecnológico", os perfis profissionais necessários para compor uma equipe completa para fazer a sustentação do ambiente por Valor Fixo Mensal.

6.1. O objeto da contratação deve seguir todos os requisitos e padrões regionais ou nacionalmente estabelecidos.

Requisitos mínimos de qualidade:

6.2. Os requisitos necessários à contratação, com vistas ao atendimento da demanda, são os seguintes:

6.2.1 A presente contratação deverá atender, incluindo os requisitos mínimos do Termo de Referência, a proposta mais vantajosa mediante competição, zelando-se sempre pela contratação da melhor qualidade possível com o menor preço. A descrição dos requisitos no Termo de Referência deve se limitar àqueles requisitos indispensáveis ao atendimento da necessidade, garantindo-se a competitividade da contratação e a maior eficiência possível.

Requisitos normativos e legais:

6.3. A CONTRATADA deverá cumprir os requisitos legais estabelecidos em CONTRATO, bem como os requisitos técnicos descritos no Termo de Referência e seus respectivos anexos.

6.3.1 Durante a vigência contratual, a CONTRATADA deverá manter as condições e os critérios técnicos de habilitação, conforme disposição legal.

6.3.2. A CONTRATADA deverá assumir a responsabilidade por todos os encargos e obrigações sociais previstas na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-las na época própria, vez que seus profissionais e prepostos não manterão qualquer vínculo empregatício com o CONTRATANTE.

Requisitos tecnológicos:

6.4. A solução pretendida é composta de serviços técnicos de suporte técnico N2 e N3 a usuários e sustentação da infraestrutura de TIC, remunerada mensalmente de acordo com o alcance de metas estabelecidas.

6.4.1. A Central de Serviços deverá atuar como ponto central de contato com os usuários, através dos registros de abertura de chamados por meios computacionais ou telefônicos, e abrangerá todas as unidades da SEMAD, conforme os critérios estabelecidos, sendo organizada em 2 (dois) níveis de atendimento.

6.4.2. Segue abaixo a descrição dos níveis de atendimento e serviços especializados:

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

Tabela 2: Níveis de Atendimento

6.4.3. Os serviços serão prestados nas dependências da CONTRATANTE, podendo eventualmente serem realizados fora do ambiente da CONTRATANTE, quando a critério da CONTRATANTE, em comum acordo com a CONTRATADA, observando-se os padrões, metodologias, tecnologias e critérios de segurança a serem definidos pela CONTRATANTE, bem como as demais exigências previstas neste Termo de Referência.

6.4.3.1. O modelo híbrido de trabalho que combina a atividade presencial com a atividade remota também será possível, desde que autorizado pela CONTRATANTE em casos necessários e comprovada de forma inconteste a sua vantajosidade.

6.4.3.2. Em caso de os serviços serem executados fora do ambiente da CONTRATANTE, conforme condições estabelecidas no item anterior, todos os custos de operacionalização serão de responsabilidade da CONTRATADA. Devendo ainda serem observados os padrões, metodologias, tecnologias e critérios de segurança a serem definidos pela CONTRATANTE, bem como as demais exigências previstas neste Termo de Referência.

6.4.4. O serviço de monitoramento da infraestrutura de TIC será prestado em estrutura de NOC (Network Operations Center/Centro de Operações de Rede) nas dependências da CONTRATADA, que deverá garantir sua disponibilidade, inclusive de conectividade. Isso não impede que parte do serviço de monitoramento de infraestrutura de TIC seja desempenhado também nas dependências da CONTRATANTE.

6.4.5. O horário de funcionamento da GETEC/SEMAD é de 07hs às 19hs, de segunda à sexta-feira.

6.4.6. No caso das demandas relacionadas à Central de Serviços para atendimento de suporte técnico a usuários e incidentes, monitoramento da infraestrutura e serviços de TIC e execução/operação de processamentos, alguns serviços serão prestados 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano.

6.4.6.1. A expressão "alguns serviços serão prestados 24 (vinte e quatro) horas por dia" contida no item 6.4.6 refere-se à capacidade da estrutura da CONTRATADA de monitorar o ambiente (NOC) e executar processos automatizados de forma ininterrupta. Isso significa que a detecção de incidentes e a abertura automática de chamados na ferramenta de ITSM, por exemplo, ocorrerão 24x7.

6.4.6.2. O atendimento direto e presencial ao usuário final pela Central de Serviços não opera em regime 24x7, estando adstrito ao horário comercial de 07h às 19h, de segunda a sexta-feira, conforme especificado no item 7.36 do TR. O regime 24x7 se aplica às atividades de vigilância e operação de infraestrutura que garantem a continuidade do negócio, enquanto a interação humana para suporte ao usuário segue a janela de serviço definida.

6.4.7. A CONTRATADA deverá estar ciente de que haverá necessidade da execução de serviços fora do horário comercial, em finais de semana e em feriados, em razão de fatos que a justifique, tais como incidentes que gerem impacto no funcionamento do ambiente computacional e/ou em Sistemas de Informação e/ou Serviços da CONTRATANTE, manutenções programadas, aumentos de demandas, antecipações de prazos de entrega, implementações de rotinas que necessitem de paralisação dos serviços, depurações de erros críticos, suporte e apoio a equipe de Desenvolvimento de Sistemas da GETEC/SEMAD, suporte às áreas de negócios em decorrência de tarefas esporádicas, entre outros.

6.4.8. As atividades que demandem quaisquer serviços que gerem impacto no funcionamento do ambiente computacional da CONTRATANTE e/ou de seus Sistemas de Informação, deverão ser executadas fora do horário comercial, bem como serem planejadas a fim de causarem o menor impacto possível.

6.4.9. O monitoramento da infraestrutura e serviços (NOC) será realizado em escala de 24 x 7 (24 horas do dia, em todos os 7 dias da semana).

6.4.10. Não haverá remuneração adicional da SEMAD à CONTRATADA no caso de execução de jornada de trabalho diária superior a 8 (oito) horas.

6.4.11. Em caráter excepcional, no decorrer do contrato, podem ocorrer situações que demandem, por um período determinado, um esforço maior da CONTRATADA, se estendendo para fora do horário normal de expediente informado, durante as madrugadas, em finais de semana ou em feriados, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

6.4.11.1. Tal necessidade poderá se dar em razão de atividades que demandem alterações da estrutura instalada ou que possam gerar impacto nos serviços da CONTRATANTE e/ou de seus sistemas de negócio:

1. Se a demanda for previsível, como (lista não-exaustiva) manutenções evolutivas ou preventivas, implementação de rotinas que necessitem de paralisação dos serviços, realização de treinamentos ou troca de desktops para uma quantidade elevada de usuários, a CONTRATANTE irá envidar esforços para comunicar o fato à CONTRATADA, com antecedência, para que ela se prepare para atender uma maior demanda;

2. Se a demanda for imprevisível, para atendimento de demandas urgentes, como (lista não-exaustiva) incidentes de segurança, resolução e depuração de erros críticos em parte considerável do parque, não há como comunicar a CONTRATADA com antecedência.

6.4.11.2. Em ambos os casos a CONTRATADA estará vinculada aos respectivos níveis de serviço, mesmo com a demanda excepcional.

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

6.4.14. Visão geral dos níveis de atendimento:

6.4.14.1. O Nível II poderá, a critério da GETEC/SEMAD, realizar os atendimentos de forma remota, sendo o seu acesso através da rede da SEMAD, devendo nos demais casos realizar os atendimentos de forma presencial. O Nível II deverá contar também com profissionais dedicados exclusivamente à prestação de suporte técnico aos usuários da CONTRATANTE.

1. Caso sejam constatados problemas em equipamentos ou serviços em garantia da SEMAD, caberá à CONTRATADA realizar a abertura de chamado junto aos fornecedores e realizar o seu acompanhamento até a resolução do problema, mantendo a CONTRATANTE informada dos procedimentos adotados para resolução dos problemas.
2. A SEMAD mantém uma política de renovação contínua de seu parque tecnológico, com esforço orçamentário e financeiro para manter os equipamentos atualizados e, consequentemente, sob garantia dos fabricantes. Atualmente, a grande maioria dos equipamentos críticos encontra-se dentro do período de garantia. Equipamentos que atingem o fim de seu ciclo de vida ou saem do período de garantia são submetidos aos processos de desfazimento patrimonial, em conformidade com as normas do Estado de Goiás, e não são, via de regra, objeto de suporte pela contratada. O inventário detalhado do ambiente está disponível no "Anexo V - Ambiente Tecnológico" e pode ser objeto de verificação na visita técnica.

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

1. Caso sejam constatados problemas em hardwares, softwares ou serviços em garantia da SEMAD, caberá à CONTRATADA realizar a abertura de chamado junto aos fornecedores e realizar o seu acompanhamento até a resolução do problema, mantendo a CONTRATANTE informada dos procedimentos adotados para resolução dos problemas.
2. O Nível III poderá realizar os atendimentos de forma remota, sendo o seu acesso através da rede da SEMAD.

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

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

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

6.4.17.1. No "Anexo IX - Perfis com a respectiva remuneração" consta tabela com número mínimo de colaboradores por equipe especializada com a respectiva remuneração mínima, para fins de avaliação de

inexequibilidade, apresentando um quantitativo mínimo estimado de profissionais e perfis que precisariam ser alocados em cada uma das equipes especializadas definidas neste ETP, assim como a respectiva remuneração mínima estimada, para que se mantivesse o patamar atual mínimo exequível de qualidade dos serviços executados na área de TIC da SEMAD.

6.4.17.2. Para o cálculo **estimado** da remuneração foi utilizada como fonte o sítio https://www.salario.com.br e foi avaliada a necessidade de trabalho presencial ou remoto de acordo com o perfil.

6.4.17.3. Para composição da estimativa do custo geral foi utilizado o fator-k igual a 2,28 aplicado ao respectivo valor do salário como definido no Item 9.3 do Estudo Técnico Preliminar.

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

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

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

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

Requisitos de segurança e confidencialidade da informação:

6.5. A CONTRATADA deverá comprometer-se, por si e por seus colaboradores, a aceitar e aplicar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança, mantendo estrita conformidade com as Políticas e Normas de Tecnologia e Segurança da Informação em vigor na CONTRATANTE ou que vierem a ser estabelecidas no período de vigência contratual, bem como os normativos vigentes e as boas práticas relativas à segurança da informação, especialmente as que forem indicadas pela Subsecretaria de Tecnologia da Informação da Secretaria de Estado de Desenvolvimento e Inovação - STI/SGG, em todas as atividades executadas.

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

6.5.2. É de total responsabilidade da CONTRATADA qualquer ocorrência de transferência, remanejamento dos seus colaboradores envolvidos diretamente na execução dos serviços de suporte à infraestrutura. Se isto ocorrer, no entanto, a CONTRATANTE deverá ser comunicada com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis e a CONTRATADA deverá providenciar a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos da SEMAD.

6.5.3. A CONTRATADA firmará por meio de Termo de Compromisso de Confidencialidade das Informações, conforme Modelo no Anexo VI deste ETP, o compromisso de manter total sigilo e preservar a segurança das informações, assim como obterá por meio do Termo de Ciência Individual sobre a Confidencialidade, conforme modelo no Anexo VII, a ciência de cada colaborador a serviço da CONTRATADA que irá prestar os serviços constantes nesta contratação.

6.5.4. Todo e qualquer profissional a serviço da CONTRATADA deverá assinar termo declarando estar ciente de que a estrutura computacional da CONTRATANTE não poderá ser utilizada para fins particulares, sendo que quaisquer ações que tramitem em sua rede poderão ser auditadas.

6.5.5. Todas as informações, documentos e especificações técnicas as quais a CONTRATADA (representantes, empregados e colaboradores) tiver acesso em função da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada sua reprodução, utilização ou divulgação a terceiros, devendo esta zelar pela manutenção do sigilo absoluto do conhecimento adquirido em razão dos serviços executados, de acordo com o firmado no Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e Respeito às Normas de Segurança da Informação.

6.5.6. A CONTRATADA é integralmente responsável pela manutenção de sigilo sobre quaisquer dados e informações fornecidos pela CONTRATANTE, ou contidos em quaisquer documentos e mídias aos quais venha a ter acesso durante a etapa de repasse, de execução dos serviços e de encerramento contratual, não podendo, sob qualquer pretexto e forma, divulgá-los, reproduzi-los ou utilizá-los para fins alheios à exclusiva necessidade dos serviços contratados.

6.5.6.1. A CONTRATADA deve guardar sigilo sobre dados e informações obtidos em razão da execução dos serviços contratados, observando os princípios do art. 6º da Lei nº 13.709/2018 (LGPD), bem como da relação contratual mantida com a CONTRATANTE.

Requisitos de capacitação e transferência de conhecimento:

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

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

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

Requisitos de negócio:

A SEMAD utiliza a ferramenta GLPI , com a qual opera os seguintes processos: Gerenciamento e Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Conhecimento, Gerenciamento de Configuração e Serviços de Ativos, e Gerenciamento do Nível de Serviço. O nível de maturidade de todos os processos mencionados é considerado baixo. Ressalta-se que o objetivo da presente contratação é, justamente, evoluir na maturidade da gestão de serviços, implementando uma nova e robusta ferramenta (a ser fornecida pela CONTRATADA) com foco no aprimoramento dos processos ITIL.

6.7. A partir destas necessidades, elencamos os requisitos que serão necessários para supri-las:

6.7.1. Prover serviço de suporte técnico remoto e presencial ao usuário de Tecnologia da Informação e Comunicação, com solução de atendimento via e-mail, portal de autoatendimento de serviços, número local para recebimento de chamadas, registro de demandas em ferramenta ITSM de requisições de serviço e gestão de TIC, e administração da base de conhecimento;

6.7.2. Prover serviço de governança de TIC, que atuará na busca de causas raiz de problemas a partir de alertas automatizados e requisições de serviço tratadas nos demais níveis a fim de minimizar o impacto provocado pelas indisponibilidades ou degradação de performance, de formas proativa e reativa;

6.7.3. Prover serviço de suporte técnico especializado aos serviços de TIC e à infraestrutura de TIC, ativos de processamento de dados e ativos de redes de comunicação, com o atendimento dos critérios de segurança e de evolução tecnológica do parque computacional;

6.7.4. Prover serviço de suporte técnico remoto e local prioritário aos usuários de sistemas considerados críticos ou sensíveis, de acordo com as classificações de urgência e impacto;

6.7.5. Cumprir níveis mínimos de serviço e propiciar aumento da disponibilidade dos sistemas e serviços;

6.7.6. Colaborar técnica e operacionalmente a elaboração de normas, procedimentos, projetos e contratações na área de TIC;

6.7.7. Contribuir na prospecção de novas tecnologias;

6.7.8. Prestar serviços alinhados às melhores práticas de mercado e de governo;

6.7.9. Implementar processos eficientes ITIL de:

1. Gerenciamento de Eventos (Event Management);
2. Gerenciamento e Cumprimento de Requisição (Request Fulfillment);
3. Gerenciamento de Incidentes (Incident Management);
4. Gerenciamento de Mudança (Change management);
5. Gerenciamento de Problemas (Problem Management);
6. Gerenciamento de Conhecimento (Knowledge Management);
7. Gerenciamento de Configuração e Serviços de Ativos (Service Asset & Configuration Management);
8. Gerenciamento de Capacidade (Capacity Management);
9. Gerenciamento de Continuidade (IT Service Continuity Management);
10. Gerenciamento de Disponibilidade (Availability Management);
11. Gerenciamento do Nível de Serviço (Service Level Management);
12. Gerenciamento do Catálogo de Serviços (Service Catalog Management);
13. Gerenciamento do Portfólio de Serviço (Service Portfolio Management).

6.7.10. A ferramenta deve possuir as certificações exigidas no item 6.27, no momento da habilitação técnica;

6.7.11. Apoiar a manutenção e melhoria contínua dos mecanismos de segurança da informação e performance em todos os aspectos do serviço contratado;

6.7.12. Prover recursos necessários ao perfeito desenvolvimento das atividades de TIC na SEMAD.

Critérios de Coordenação das Atividades Técnicas e Definição do Preposto e do Supervisor Técnico:

6.8. A CONTRATADA deverá elencar profissionais nos perfis de Líderes Técnicos para cumprirem as funções de coordenação dentro das equipes especializadas, geralmente aqueles com maior *expertise*. Estes profissionais deverão estar designados para as atividades de coordenação das suas respectivas equipes especializadas. É de responsabilidade dos Líderes Técnicos juntamente com os respectivos Supervisores Técnicos (Supervisor de Operação de Infraestrutura de TIC e Supervisor de Gerenciamento de Serviços de TIC elencados no Anexo IX deste TR) a atuação transversal e integração entre todas as equipes, sejam elas as equipes especializadas da CONTRATADA como as equipes de servidores da GETEC/SEMAD e áreas negociais da SEMAD. As equipes de gestão de TIC da CONTRATANTE, no que diz respeito à execução e coordenação técnica dos serviços, realizarão sua interação preferencialmente com o Supervisor Técnico e com o Preposto.

6.9. Seguem abaixo os grupos de serviços nos quais deverão ser alocados profissionais para o papel de Líder Técnico:

1. Atendimento ao Usuário (Equipe I);
2. Gestão de Infraestrutura (Equipes II a VI).

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

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

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

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

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

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

1. Executar os procedimentos administrativos referentes aos recursos alocados para execução dos serviços contratados;
2. Executar a gestão geral do contrato por parte da CONTRATADA;
3. Assegurar que as determinações da CONTRATANTE sejam disseminadas junto aos colaboradores na execução dos serviços;
4. Proceder ao registro de atas de reunião, as quais deverão ser disponibilizadas para a CONTRATANTE sempre que solicitadas;
5. Zelar pelo cumprimento eficaz e eficiente dos requisitos contratuais segundo as melhores práticas;
6. Participar, quando convocado pela CONTRATANTE, de reuniões de alinhamento de expectativas contratuais ou de planejamento de atividades;
7. Elaborar, quando solicitado, minuta de Ordem de Serviço (OS), para discussão, aprovação e autorização pelos demandantes, Fiscais Técnicos e Gestor do Contrato;
8. Responsabilizar-se pelo planejamento, acompanhamento e cumprimento integral de todas as tarefas nos prazos e qualidade exigidos;
9. Avaliar o prazo requerido e alocar os profissionais necessários para a execução das OS;
10. Acompanhar a execução de todas as OS, garantindo o cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço;
11. Informar à CONTRATANTE sobre problemas de qualquer natureza que possam impedir o adequado atendimento das OS;
12. Realizar a entrega dos serviços e produtos previstos nas OS e nas demais obrigações contratuais;
13. Obter do Gestor do Contrato ou dos servidores por ele indicados, as assinaturas de autorização e ateste das OS a serem executadas ou concluídas, previamente a execução ou posterior a conclusão, respectivamente;
14. Atuar como representante da CONTRATADA para solução de qualquer dúvida, conflito ou desvio, em relação a questões administrativas envolvendo a prestação de serviço;
15. Responder, perante a CONTRATANTE, pela execução das requisições, incidentes e problemas;
16. Participar, sempre que solicitado, de reuniões junto à CONTRATANTE para o acompanhamento das atividades referentes às demandas em execução ou outras que se façam necessárias à boa execução do contrato;
17. Levar para as reuniões periódicas de acompanhamento as situações não resolvidas de gestão das demandas;
18. Realizar a gestão cabível à CONTRATADA, quanto aos aspectos administrativos e legais do contrato.

6.16. A CONTRATADA indicará e manterá um Preposto responsável pela boa execução e acompanhamento dos serviços contratados. Para assegurar a comunicação eficaz e o alinhamento contínuo das atividades com as necessidades da CONTRATANTE, o Preposto deverá estar disponível para atuação nas instalações da

CONTRATANTE em dias úteis, por 8 (oito) horas diárias em horário comercial, respeitado o intervalo legal para descanso, quando a natureza dos serviços ou as demandas específicas de acompanhamento e gestão contratual assim o exigirem, conforme acordado ou solicitado pela CONTRATANTE.

6.16.1. A alocação do Preposto nas dependências da CONTRATANTE, nos termos do item 6.16, visa facilitar a interlocução e o diligente cumprimento do objeto contratual, não caracterizando subordinação jurídica direta do Preposto à CONTRATANTE nem qualquer forma de vínculo empregatício entre estes. A gestão das atividades, a direção, a supervisão, o controle de frequência e a subordinação hierárquica do Preposto são de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, que exercerá o poder de comando sobre seus empregados, preservando-se integralmente a natureza de prestação de serviços do objeto contratado.

6.16.2. Nos demais horários em que houver previsão de prestação de serviço conforme o escopo contratado, e nos períodos em que sua presença física nas instalações da CONTRATANTE não for requisitada nos termos do item 6.16, o Preposto deverá permanecer acessível e disponível para contato por meios remotos (telefone, e-mail, videoconferência, entre outros), a fim de tratar de assuntos pertinentes à execução do contrato.

6.17. O Preposto é o representante da CONTRATADA junto à SEMAD. O Preposto poderá ser contatado mesmo fora do horário de expediente (6.16.2), sem que com isso ocorra qualquer ônus extra à CONTRATANTE.

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

1. Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de nível superior, em área de Tecnologia da Informação, fornecido por instituição de ensino superior, reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC);
2. Possuir experiência mínima comprovada de 5 (cinco) anos na gestão de equipes, incluindo a utilização de processos de gerenciamento de serviços e processos relacionados a gerenciamento de operações e ainda, capacidade e habilidades interpessoais para gestão de pessoas em ambiente crítico, Elaboração de propostas, Planejamento e programação de projetos, Monitoramento e revisão de projetos, Elaboração de relatórios e apresentações;
3. Comprovar, ainda, por meio de atestado ou declaração emitida pela CONTRATANTE onde ele atuou, já ter atuado na gestão de contrato com pelo menos 8 (oito) profissionais prestando serviços simultaneamente;
4. Possuir, preferencialmente, no mínimo a certificação de ITIL Foundation Certified v3 ou superior.

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

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

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

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

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

1. Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de nível superior, em área de Tecnologia da Informação, fornecido por instituição de ensino superior, reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC); OU diploma, devidamente registrado, de conclusão de qualquer curso de nível superior, fornecido por instituição de ensino reconhecida pelo MEC, acompanhado de certificado de curso de pós-graduação, na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC;

2. Possuir experiência mínima comprovada de 5 (cinco) anos na gestão de equipes e ambientes de infraestrutura de TIC, incluindo a utilização de processos de gerenciamento de serviços e processos relacionados a gerenciamento de operações e ainda, capacidade e habilidades interpessoais para gestão de pessoas em ambiente crítico, Elaboração de propostas, Planejamento e programação de projetos, Monitoramento e revisão de projetos, Elaboração de relatórios e apresentações;
3. Comprovar, ainda, por meio de atestado ou declaração emitida pela CONTRATANTE onde ele atuou, já ter atuado como supervisor/gerente de equipe de TIC com pelo menos 8 (oito) profissionais prestando serviços simultaneamente;
4. Possuir no mínimo a seguinte certificação: ITIL Foundation Certified v3 ou superior.

Requisitos das equipes especializadas:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6.24.12. Deverão atuar em conjunto com a equipe de segurança da Subsecretaria de Tecnologia da Informação (STI) de modo a manter, de forma proativa, os serviços de TIC e ativos sob a sua responsabilidade atualizados e em conformidade com as políticas de segurança da CONTRATADA;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6.27 Requisitos da ferramenta de requisição e gerenciamento de serviços de TIC:

6.27.1. O objetivo da exigência não é adquirir um "selo", mas garantir, por meio de um critério objetivo e verificável, que a ferramenta a ser implantada adere a um padrão internacionalmente reconhecido de melhores práticas em gerenciamento de serviços de TI (ITIL). A certificação PinkVerify é um benchmark de mercado que atesta, de forma independente e imparcial, a conformidade de uma solução de software com os processos ITIL. A certificação funciona como um atestado de qualidade pré-verificado, em linha com o princípio da eficiência (art. 5º da Lei nº 14.133/2021). O TCU, em reiteradas decisões (e.g., Acórdão 144/2008-Plenário e Acórdão

2.471/2008-Plenário), já firmou entendimento de que é legítima a exigência de certificações técnicas quando estas são necessárias para assegurar a qualidade do objeto a ser contratado e não restringem indevidamente a competição. A certificação PinkVerify não é exclusiva de um único fornecedor; diversas ferramentas de mercado a possuem, garantindo a pluralidade de competidores. A exigência é sobre a ferramenta ser certificada, não sobre qual ferramenta específica deve ser usada.

6.27.2 Os processos em TIC são de suma importância para a garantia da entrega de serviços com a qualidade e padrões previamente definidos. São eles que fazem com que os serviços sejam impessoais, ou seja, independente de quem executará os trabalhos, serão realizadas as mesmas atividades, avaliados os mesmos parâmetros, produzidos os mesmos artefatos, gerenciados pelo mesmo conjunto de indicadores. Com este nível de padronização dos trabalhos, as solicitações de serviços tornam-se mais previsíveis, possibilitando que as soluções sejam implementadas com alto grau de precisão e controle.
6.27.3 Solução de Gerenciamento de Serviços de TIC utilizada atualmente pela CONTRATANTE é o Gerenciamento Livre de Parque de Informática - GLPI, que deverá ser substituída pela CONTRATADA, por outra contendo as características descritas a seguir.
6.27.4 Para viabilizar a gestão dos serviços prestados, deverá ser fornecida ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de serviços TIC, complementada ou não por outras ferramentas, para o registro e 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) e todos os demais processos exigidos nesse TR.
6.27.4.1 A ferramenta fornecida deverá ser certificada em pelo menos 13 processos aferidos pelo PinkVerify da Pink Elephant e apresentado no sítio de internet: https://www.pinkelephant.com/en-US/pinkverify/pinkverify-certification.
6.27.5. O objetivo da(s) ferramenta(s) deve ser 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 CONTRATANTE. A execução, acompanhamento e encerramento de todas as ordens de serviços e chamados deverá ser realizada exclusivamente por ferramenta única. Caberá à contratada, implantar, integrar, modificar e customizar a ferramenta para atender todos os requisitos expostos no ANEXO XII - Especificação da Ferramenta de ITSM deste Termo de Referência.

Requisitos da ferramenta de monitoramento do ambiente de TI:

6.28. Atualmente as principais ferramentas implantadas para monitoramento dos serviços e ativos de TIC da CONTRATANTE é o Zabbix e, como a grande maioria de nosso ambiente está no Datacenter Corporativo Estadual (DCE) mantido pela Subsecretaria de Tecnologia da Informação (STI), temos acesso a outras ferramentas: Graylog e Grafana.

6.28. A CONTRATADA deverá realizar o monitoramento dos ativos, tarefa de responsabilidade da Área Especializada de monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações, através das ferramentas já implantadas ou de outras que a CONTRATANTE venha solicitar a implantação.

6.29. Os indicadores de desempenho deverão ser calculados e extraídos diretamente da ferramenta de monitoramento. Os elementos monitorados que compõem cada indicador serão determinados pela CONTRATANTE. A ferramenta deverá permitir a construção de indicadores baseados em uma composição de diferentes ativos ou serviços monitorados. Os indicadores poderão ser solicitados pela CONTRATANTE durante o período de execução mensal, para que a CONTRATANTE possa realizar o acompanhamento e definir junto à CONTRATADA, ações corretivas que evitem a aplicação das glosas contratuais.

6.29.1. Os indicadores de desempenho não contemplam os elementos que já estão monitorados pela STI por estarem hospedados no ambiente do DCE.

6.30. Monitorar uma infraestrutura de TIC significa verificar a eficácia do funcionamento de cada serviço, equipamento e processos existentes. O monitoramento torna-se uma atividade essencial para, assim, garantir o seu funcionamento contínuo, como também para assegurar um elevado grau de qualidade dos serviços oferecidos pela área de TIC.

6.31. Devido a constante expansão do uso das redes de computadores e dos serviços de TIC prestados, aumentam também os problemas, tais como: indisponibilidade de aplicação e/ou serviço, servidor de rede com baixa capacidade de processamento, entre outros.

6.32. Diante disso, o monitoramento em tempo real da infraestrutura de TIC e de seus ativos, vêm se tornando indispensável na gestão da TIC. Esse monitoramento permitirá obter de modo rápido, preciso e confiável as informações necessárias sobre esses equipamentos, serviços e processos, facilitando as tomadas de decisões no momento do planejamento, adequação e expansão do ambiente de tecnologia.

6.33. Com isso, a Solução de Software de Monitoramento como Serviços, a ser implementada pela CONTRATADA, deverá possuir uma arquitetura baseada em um modelo Gerente-Agente para permitir a automação da coleta dos dados de diversos componentes da infraestrutura de TIC, visando ampliar a aplicação das métricas e auxiliar no gerenciamento e monitoramento.

6.34. A solução de monitoramento deverá ser uma ferramenta que ofereça e efetue essa coleta automatizada dos dados. Dentre as ferramentas existentes com estas características, a solução a ser implementada deverá suportar a gama de sistemas operacionais utilizados pela CONTRATANTE, através de agentes e/ou outras formas de coleta de informações, notificações de alertas escalonadas, e aplicação de ações de tratamento e recuperação de falhas e indisponibilidades.

6.35. Objetivando a utilização de solução flexível e adaptável de monitoramento da infraestrutura de TIC da CONTRATANTE capaz de monitorar computadores, máquinas virtuais, dispositivos, serviços, aplicativos, links de comunicação, etc., serão especificados nos itens a seguir as características, funcionalidades e requisitos necessários à Solução de Monitoramento.

6.36. Existindo necessidade de licenciamento da solução, caberá à CONTRATADA prover o respectivo licenciamento, respondendo integralmente por todos os custos decorrentes.

6.37. No contexto do Monitoramento desta contratação e em conformidade com a terminologia ITIL, todos os Itens de Configuração (IC) da Infraestrutura de TIC, as seguintes definições serão aplicadas:

6.37.1. Os computadores, máquinas virtuais, dispositivos, serviços, aplicativos, links de comunicação e demais itens estabelecidos pela CONTRATANTE como sendo de monitoração obrigatória, serão classificados neste documento como sendo Item de Monitoração (IM).

6.37.2. Agente de Coleta corresponde ao serviço ou aplicativo instalado em IM, com o objetivo de coletar dados, comparar amostras coletadas com valores predefinidos, criar alertas e executar respostas.

6.37.3. O serviço de coleta de dados ou de execução de ação em IM capaz de executar processos de monitoração (workflow), coleta de dados de logs de eventos, dados de desempenho, etc., e de executar ações pré-definidas, será denominado doravante de Instrução de Monitoração.

6.37.4. Um Servidor de Gerenciamento é o computador designado para administrar e se comunicar com Agentes de Coleta, executar Instruções de Monitoração, e se comunicar com bancos de dados do Serviço de Monitoração.

6.37.5. Grupo de Gerenciamento é o conjunto formado por 2 (dois) ou mais Servidores de Gerenciamento com o objetivo de ampliar a capacidade da Solução de Monitoração e/ou melhorar a sua disponibilidade e operacionalidade.

6.37.6. A Solução de Monitoração possui interface web e console para administração da solução e verificação da integridade, desempenho e da disponibilidade de todos os IMs, realizando as seguintes atividades básicas:

1. Descobrir automaticamente os servidores e dispositivos de rede;
2. Executar a descoberta de baixo nível com os métodos de atribuição automática de verificações de desempenho e disponibilidade para entidades descobertas;
3. Realizar monitoração distribuída com administração centralizada, via console físico ou web;
4. Possuir aplicação cliente de alta performance compatível com os sistemas operacionais de uso da CONTRATANTE;

5. Realizar monitoração de IMs com ou sem Agente de Coleta;
6. Realizar monitoração de IMs por instruções de Monitoração;
7. Realizar autenticação segura de usuário, passível de integração com LDAP e quaisquer outras formas de autenticação de rede da CONTRATANTE;
8. Apresentar a situação consolidada do IMs (resumos, gráficos e alertas de situação como um todo) em telas de Painéis de Controle (Dashboard) pré-configurados e/ou customizáveis, publicáveis na internet e com controle de acesso integrável ao controle de acesso de rede da CONTRATANTE;
9. Permitir, no mínimo, a notificação de eventos predefinidos por e-mail, SMS e Instant Messaging;
10. Prover visualizações gerenciais e técnicas, sintetizadas e detalhadas dos IMs;
11. Preservar a série histórica das configurações aplicadas a Agentes de Coleta, Instruções de Monitoração criadas, informações coletadas, eventos registrados e ações realizadas, e possibilitar a análise e auditorias a qualquer tempo;
12. Realizar monitoração de máquinas virtuais VMware.

6.38. Juntamente com as atividades básicas relacionadas anteriormente, a solução possui capacidade para formação de Grupo de Gerenciamento, com as seguintes definições:

1. Armazenar informações sobre IMs em banco de dados Relacional;
2. Permitir a inclusão de novos Servidores de Gerenciamento no Grupo de Gerenciamento, sem que ocorram interrupções dos serviços da Solução de Monitoração;
3. Possuir recursos que permitam que o trabalho da Solução de Monitoração seja distribuído de forma equilibrada entre os servidores membros do Grupo de Gerenciamento;
4. No caso de falha de algum servidor do Grupo de Gerenciamento, a Solução de Monitoração deve ser capaz de fazer com que outro servidor assuma automaticamente a carga de trabalho do servidor com falha;
5. Nas inclusões de novos servidores no Grupo de Gerenciamento, a solução deverá designar automaticamente parte do trabalho de monitoração para o novo servidor;
6. Todos os servidores do Grupo de Gerenciamento, deverão administrar um conjunto distinto de IMs remotamente;
7. A Solução de Monitoração deve ser capaz de coletar dados de desempenho e disponibilidade de computador através de Instruções de Monitoração, de forma a possibilitar a coleta de informações em computadores em que não seja possível ou desejável instalar um Agente de Coleta;
8. As ações das Instruções de Monitoração deverão ser executadas, no mínimo, mediante a utilização de scripts;
9. A Solução de Monitoração deverá permitir a definição das informações e ações que os agentes ou as Instruções de Monitoração deverão retornar ou executar, em conformidade com a especificidade do IM;
10. Durante a realização da primeira coleta de informações em um IM, o Servidor de Gerenciamento deverá configurar o Agente de Coleta instalada ou executar as Instruções de Monitoração predefinidas, e coletar com todas as informações relativas a arquitetura, tecnologias, serviços, aplicativos e demais recursos existentes no IM predefinidos para mapeamento;
11. O Servidor de Gerenciamento deve ter a capacidade de procurar, a partir de parâmetros preestabelecidos, computadores, dispositivos, serviços, aplicativos e demais itens da infraestrutura de TIC da CONTRATANTE, não definidos como IM. Esse requisito objetiva a análise, o mapeamento e inclusão de novos IMs com base em características específicas;
12. O Servidor de Gerenciamento também deverá ser capaz de descobrir e mapear outros objetos do IM, que não sejam aqueles pré-definidos como sendo objetos de monitoração, para que estes objetos possam ser posteriormente analisados e incluídos na monitoração, conforme interesse da CONTRATANTE.

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

1. A coleta de informações deve observar fontes de dados no IM e retornar as informações de acordo com a configuração e instruções realizadas por seu Servidor de Gerenciamento;
2. O Agente de Coleta também deve ser capaz de calcular o estado de integridade do IM e reportar ao Servidor de Gerenciamento;
3. Quando o estado de integridade de um IM for alterado ou outros critérios forem atendidos, o Servidor de Gerenciamento deverá emitir o alerta correspondente;

4. Ao fornecer dados de integridade sobre IM ao Servidor de Gerenciamento, o Agente de Coleta ou a Instrução de Monitoração deve fornecer informações atualizadas da integridade do IM e de todos os serviços que disponibiliza e/ou dos aplicativos que hospeda;
5. Quaisquer mudanças efetuadas nos objetos de um IM, tais como adição ou desinstalação de aplicativo, interrupção manual de serviço, etc., o Agente de Coleta deve enviar as informações atualizadas ao Servidor de Gerenciamento, que produza o alerta de monitoramento correspondente, se for o caso;
6. Quando o Agente de Coleta for incapaz de se comunicar com o Servidor de Gerenciamento ao qual se reporta, o agente deverá continuar com a coleta de informações, preservando o sequenciamento cronológico das informações e eventos coletados e, tão logo a conexão seja restaurada, o Agente de Coleta deverá enviar estes dados e eventos para seu Servidor de Gerenciamento;
7. O Servidor de Gerenciamento deverá tratar e registrar a falha de comunicação, seja com o Agente de Coleta ou na execução da Instrução de Monitoração, como um evento da monitoração;
8. Os Agentes de Coletas devem enviar periodicamente e de forma autônoma ao Servidor de Gerenciamento, as informações de monitoração previamente estabelecidas, conforme agendamento e periodicidade em intervalo programável, a ser definido, com métrica mínima de intervalo de tempo medida em segundos.

Requisitos de projeto e de implementação, técnicas, métodos, forma de gestão, de documentação, dentre outros

6.40. A CONTRATADA deverá alimentar e manter atualizada toda a documentação gerada em decorrência da execução do contrato, inclusive rotinas e relatórios técnicos, gerenciais e manuais. A documentação deverá ser mantida em ferramenta ou repositório definido pela CONTRATANTE.

6.41. Para execuções de tarefas, mesmo quando não especificadas nas atividades, a CONTRATADA deverá contemplar todos os processos necessários para garantir a execução das atividades relacionadas à manutenção da operacionalidade de ambientes computacionais, como a análise de viabilidade, aplicação das boas práticas, implementação, migração e atualização dos recursos, criação de documentação técnica, operacional e de análise e controle, execução de rotinas proativas e reativas, análise de desempenho, monitoramento e operação dos serviços.

6.42. A CONTRATADA deverá, na absorção das atividades, documentá-las.

6.43. A CONTRATADA deverá detalhar e repassar à CONTRATANTE todo o conhecimento técnico utilizado na implementação de serviços, produtos e processos, bem como da topologia física e lógica da rede da CONTRATANTE.

6.44. Sempre que houver alterações no ambiente, o encerramento dos serviços deverá estar acompanhado de atualização da documentação.

6.45. São de propriedade da SEMAD, todos os produtos gerados no escopo da presente contratação, incluindo: estudos, relatórios, especificações, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, páginas web e documentação, em papel ou em qualquer forma ou mídia; em conformidade com o artigo 93 da Lei nº 14.133/2021, com a Lei nº 9.609/1998 e com a Lei nº 9.610/1998, sendo vedada qualquer apropriação e comercialização destes por parte da CONTRATADA.

6.46. Para garantir os direitos de propriedade intelectual, cabe à CONTRATADA:

1. Evitar documentos produzidos com logotipo da CONTRATADA;
2. Evitar sistemas com logotipo ou referências à CONTRATADA;
3. Proibir qualquer tipo de propaganda sem autorização prévia;
4. Evitar citar os contratos em palestras/apresentações.

6.47. A CONTRATADA se compromete, em conformidade com o parágrafo único do artigo 93 da Lei Federal nº 14.133/2021, a participar de atividades de transição contratual e a transferir para a CONTRATANTE e/ou para outra empresa por esta indicada todo o conhecimento gerado na execução dos serviços, incluindo dados, documentos e elementos de informação utilizados.

6.48. Com vista a mitigar riscos de descontinuidade de serviços e de dependência técnica pela CONTRATANTE, a CONTRATADA se compromete a habilitar equipe de técnicos da SEMAD ou outra por ela indicada no uso das

soluções desenvolvidas e implantadas no escopo desta contratação, repassando todo o conhecimento necessário para tal.

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

6.50. Todo processo, serviço, base de dados, aprendizado e afins produzidos em decorrência da prestação dos serviços deverá gerar documentação técnica por parte da CONTRATADA e que será de propriedade da SEMAD.

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

6.51. O Período de Transição Operacional (PTO) terá duração de até 30 (trinta) dias corridos e compreende o período decorrido da assinatura do contrato até o efetivo início da prestação dos serviços, em que a CONTRATADA poderá realizar o levantamento do modo de execução das atividades, modelar e adequar seus processos e alinhar seus procedimentos junto à CONTRTATANTE, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio.

6.52. No PTO, a CONTRATADA fará jus à remuneração dos serviços prestados, no entanto, durante esse período não haverá aplicação de penalidades.

6.53. Durante o PTO, o acesso às instalações da CONTRATANTE e demais locais de prestação de serviços será franqueado à CONTRATADA, podendo esta visitar as dependências físicas e, junto à prestadora de serviços, caso haja contrato ativo, entender, assimilar, estudar e levantar todos os pontos que julgar necessários para o início de sua operação.

6.54. A execução dos serviços de transição será realizada pela CONTRATADA e gerenciada pela GETEC/SEMAD, que fará o acompanhamento das atividades com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de direção. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados à GETEC/SEMAD, que colaborará com a CONTRATADA na busca da melhor solução para o problema.

6.55. O processo de transição dos serviços será utilizado para que a CONTRATADA possa absorver os conhecimentos necessários para sustentação e continuidade dos serviços que ficarão sob sua responsabilidade suavizando a probabilidade de impacto sobre os serviços ou sua interrupção.

6.56. Durante o PTO, para não ocorrer interrupção dos serviços prestados aos usuários da SEMAD, a CONTRATADA deverá planejar e executar a implantação da prestação de serviços de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência, contemplando:

6.56.1. A configuração da Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM) por parte da CONTRATADA, com o requisito mínimo de gerenciamento de requisições e incidentes. Logo ao término do PTO a ferramenta ITSM deverá estar apta ao recebimento de requisições e incidentes dos usuários.

6.56.2. A totalidade de colaboradores de Nível II já com todos os requisitos profissionais cumpridos.

6.56.3. Pelo menos, 50% (cinquenta por cento) dos colaboradores de cada Equipe Especializada de Nível III já com todos os requisitos profissionais cumpridos, resguardado os quantitativos mínimos de cada Equipe Especializada.

1. Caso a CONTRATADA não inicie com 100% (cem por cento) dos colaboradores de Nível III já com todos os requisitos profissionais cumpridos, terá 30 (trinta) dias corridos da data de início da prestação dos serviços para fazê-lo, respeitando o quantitativo mínimo por Equipe Especializada, conforme na tabela a seguir:

Perfil de Profissional	Quantitativo
Técnico de Suporte - Pleno	5
Técnico de Suporte - Sênior	3
Supervisor de Infraestrutura de TI - Pleno	1
Gerente de Projetos Infraestrutura de TI - Sênior	1
Administrador de Banco de Dados Pleno	1
Administrador de Sistemas Operacionais Pleno	1
Administrador de Sistemas de Segurança da Informação Pleno	1
Analista Infraestrutura de Rede Pleno	3
Analista Infraestrutura Middleware Pleno	1
Analista Infraestrutura Middleware Sênior	1
Analista de Processo de TI Pleno	2
TOTAL	**20**

Tabela 3: Quantitativo Mínimo por Equipe Especializada

6.57. Para não ocorrer interrupção dos serviços prestados aos usuários da SEMAD, durante o PTO deve ocorrer a configuração da Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM) por parte da CONTRATADA, com o requisito mínimo de gerenciamento de requisições e incidentes. Logo ao término do PTO a ferramenta ITSM deverá estar apta ao recebimento de requisições e incidentes dos usuários.

6.58. Com base nas informações recolhidas durante o PTO, a CONTRATADA deverá entregar o Plano de Implantação dos Serviços até 5 (cinco) dias corridos antes do início da prestação dos serviços. O plano deverá contemplar não só as atividades necessárias à consecução dos objetivos mencionados, como também análise do ambiente e os controles e tratamentos relativos a cada um dos fatores de risco identificados.

6.59. O fim do PTO pode ser antecipado, caso a CONTRATADA assim o desejar e cumprir os seguintes requisitos:

1. Ter entregue o Plano de Implantação dos Serviços pelo menos 5 (cinco) dias corridos antes do início da prestação dos serviços;
2. Ter cumprido todas as exigências para o início do PAO.
3. O Período de Adaptação Operacional (PAO) da CONTRATADA terá a duração de 90 (sessenta) dias corridos, contados a partir do início efetivo da prestação dos serviços. Durante este período, considerado como de estabilização, a CONTRATADA deverá proceder a todos os ajustes que se mostrarem necessários no dimensionamento e qualificação das equipes, bem como nos procedimentos adotados e demais aspectos da prestação dos serviços, de modo a assegurar o alcance das metas estabelecidas.

6.60. Durante o PAO a CONTRATADA deverá planejar e executar a implantação da prestação de serviços de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência, contemplando:

1. Implantação da Central de Serviços (centro de chamados);
2. Adaptação e configuração da Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM);
3. Adaptação à Ferramenta de Acesso Remoto;
4. Implantação do Circuito de Comunicação Dedicado ou VPN Site-to-Site, entre CONTRATADA e CONTRATANTE;
5. Revisão e ajuste de todos os processos já implantados para a Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM);
6. Meios que viabilizem os acessos que venham a ser necessários a seus colaboradores remotos, respeitando as normas de segurança da SEMAD e boas práticas de mercado;
7. Serviços de monitoramento da infraestrutura de TIC em estrutura de NOC (Network Operations Center/Centro de Operações de Rede) da CONTRATADA, garantindo sua disponibilidade, inclusive de conectividade;
8. Demais atividades definidas neste Termo de Referência a serem executadas pela CONTRATADA.

6.60.1. O padrão de acesso remoto utilizado atualmente pela SEMAD é o VDI (Virtual Desktop Infrastructure). Verifica-se que a VDI é considerada então um método de comunicação Dedicado. É importante salientar que uma VPN Site-to-Site ou Circuito Dedicado tem por finalidade interligar duas redes de forma segura e contínua.

6.61. Os perfis de supervisor de suporte e técnico de suporte devem ter seus quantitativos mínimos indicados respeitados durante o PAO.

6.62. Mais de um perfil de analista pode ser executado pelo mesmo profissional, desde que tenha as qualificações para os perfis pretendidos conforme "Anexo IV - Qualificações Mínimas por Perfil Profissional", seja restrito ao profissional atuar no máximo em 2 (dois) perfis, e que isso não venha a impactar negativamente no serviço prestado à CONTRATANTE.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6.74.1. A SEMAD proverá de "número local para recebimento de chamadas". A SEMAD já possui contratos de telecomunicações que suprem a necessidade de provimento de número local de atendimento telefônico, não sendo, portanto, responsabilidade da CONTRATADA a disponibilização de um número 0800.

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

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

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

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

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

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

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

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

1. A descrição dos meios empregados na construção da Base de Conhecimentos;
2. A metodologia de trabalho;
3. Os modelos de gestão, gerência, trabalho e operação geral;
4. Os documentos e os artefatos a serem gerados;
5. Os processos, cronograma e outros recursos, que deverão ser usados para garantir que a GETEC/SEMAD retenha o conhecimento sobre as operações e os processos de gerenciamento e operação da Infraestrutura de TIC.

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

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

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

Requisitos de metodologia de trabalho e padronização:

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

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

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

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

6.86. A execução dos serviços será gerenciada pela CONTRATADA, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos Níveis Mínimos de Serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo. Os dados relativos ao registro e atendimento de demandas de usuários deverão ser mantidos atualizados em uma base de dados fornecida pela CONTRATADA, a qual será utilizada para obter informações, dados e indicadores para a emissão de relatórios gerenciais mensais e para a fiscalização do cumprimento das obrigações

contratuais. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados à CONTRATANTE.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Requisitos de garantia e manutenção:

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

Garantia da contratação:

6.96. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os incisos I, II e III, do §1º, do art. 96, da Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021, no percentual e condições descritas nas cláusulas do contrato.

6.97. Em caso de opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária deverá apresentá-lo, no máximo de 10, correspondente ao prazo de assinatura do contrato.

6.98. A garantia, nas modalidades caução e fiança bancária, deverá ser prestada em até 10 (dez) dias úteis após a assinatura do contrato.

6.99. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à garantia da contratação.

7. O objeto contratado deverá ser entregue ou prestado mediante o cumprimento das seguintes condições:

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

7.1.1. Urgência: a urgência é determinada pela necessidade da instituição em ter os serviços para aquele usuário ou área restabelecidos, ou as suas solicitações atendidas dentro de um determinado prazo. Usuários ou áreas distintas têm requisitos de urgência distintos, dependendo da sua importância para os serviços prestados pela CONTRATANTE. A urgência também é determinada pelo aumento da gravidade do incidente com o não atendimento em curto prazo.

7.1.2. Impacto: o impacto reflete o efeito de uma requisição, incidente ou problema sobre o negócio ou ativos de TIC da CONTRATANTE. A classificação dos incidentes, requisições e problemas quanto ao impacto será determinada pela abrangência do incidente e a quantidade de sistemas ou pessoas afetadas.

7.1.3. Prioridade: a prioridade estabelece a relação de ordem de atendimento dos chamados, nos quais as requisições, incidentes e problemas devem ser atendidos e resolvidos. Ela definirá o prazo para início de atendimento e é um importante balizador do esforço a ser empreendido no atendimento.

7.2. Na tabela a seguir constam os critérios para definição do impacto das requisições e incidentes:

Impacto	**Fatos Determinantes**
Altíssimo	1. Incidentes que causem impacto negativo generalizado, e que prejudiquem a imagem institucional da CONTRATANTE; 2. Qualquer incidente relativo à indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado de sistemas, serviços, recursos críticos ou sensíveis;

	3. Qualquer incidente cujo não atendimento comprometa os serviços de TIC prestados ao usuário externo; 4. Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário VIP.
Alto	1. Incidentes que impeçam ou inviabilizem os trabalhos de uma área ou unidade da CONTRATANTE; 2. Indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado em serviços ou recursos essenciais.
Elevado	1. A falha impossibilita o trabalho diário de um ou mais usuários (ex. problema em um equipamento ou sistema específico, falha no funcionamento do acesso à rede em uma sala ou setor, indisponibilidade da estação de trabalho do usuário, problema em serviço essencial para o usuário); 2. O equipamento ou serviço fornecido está operacional, mas apresenta algumas funções principais, ou partes delas, com erros, provocando assim uma queda na qualidade do trabalho normal.
Médio	1. A falha afeta o trabalho diário de um ou mais usuários; 2. O equipamento ou serviço de uso coletivo encontra-se operando de modo normal, mas algumas funções secundárias apresentam falhas ou lentidão; 3. Trata-se de requisição de serviço cujo não atendimento imediato não impeça o trabalho principal do usuário.
Baixo	1. O equipamento ou serviço apresenta falha, mas por necessidade do usuário não há possibilidade de intervenção imediata ou de paralisação; 2. O serviço afetado está operando, mas no modo de contingência; 3. A requisição pode ser atendida em algum horário posterior sem que haja prejuízo do desempenho das atividades do usuário.

Tabela 4: Critérios para Definição do Impacto das Requisições e Incidentes

7.3. Na tabela abaixo seguem os critérios para definição da urgência das requisições e incidentes:

Urgência	**Fatos Determinantes**
Crítica	1. O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido imediatamente; 2. O dano ou o impacto causado pela falha aumenta significativamente com o tempo;

	3. O sistema, serviço ou recurso é crítico ou sensível; 4. Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário VIP.
Alta	1. O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido o mais rápido possível; 2. O sistema ou recurso é essencial.
Média	1. O equipamento ou o serviço deve ser restabelecido assim que possível; 2. Definido para usuários comuns.
Baixa	1. Por necessidade do cliente não há possibilidade de intervenção imediata; 2. O serviço pode ser agendado para uma data específica, *a posteriori*.

Tabela 5: Critérios para Definição da Urgência das Requisições e Incidentes

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

7.5. A partir das classificações de impacto e urgência, e do cruzamento destas informações, é determinada a prioridade de cada requisição ou incidente, de acordo com a tabela de Matriz de Definição da Prioridade no Atendimento.

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

7.7. A cada prioridade está associado um tempo de detecção e um tempo de solução definidos em horas. A matriz de prioridade a seguir é única, sendo a maior prioridade 1 (um) decrescendo até 5 (cinco) - menor prioridade.

7.8. Segue abaixo a tabela de Matriz de Definição da Prioridade no Atendimento, em função do impacto e da urgência:

Impacto	**Urgência**			
	Baixa	**Média**	**Alta**	**Crítica**
Altíssimo	2	2	1	1
Alto	3	2	2	1

Elevado	4	3	2	2
Médio	4	4	3	2
Baixo	5	4	3	3

Tabela 6: Matriz de Definição da Prioridade no Atendimento

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

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

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

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

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

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

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

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

7.16. O Tempo Máximo para Solução do Incidente (TMSI) é o tempo máximo para a resolução de um incidente e o Tempo Máximo para Solução da Requisição (TMSR) é o tempo máximo para a resolução de uma requisição, contado do momento do registro do chamado até o encerramento no sistema.

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

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

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

Prioridade	**Tempo de Início do Tratamento do Chamado (TIT)**	**Incidentes**	**Requisições**	**Requisições Planejadas**
		Tempo Máximo para Solução do Incidente (TMSI)	**Tempo Máximo para Solução da Requisição (TMSR)**	**Tempo Máximo para Solução da Requisição Planejada (TMSP)**
1	Em até 30 min	Em até 3h	Em até 4h	De acordo com o Cronograma proposto pela CONTRATANTE e aceito pela CONTRATADA
2	Em até 30 min	Em até 6h	Em até 8h	
3	Em até 45 min	Em até 12h	Em até 16h	
4	Em até 45 min	Em até 24h	Em até 36h	
5	Em até 1h	Em até 48h	Em até 72h	
6	Em até 1h	Em até 72h	Em até 96h	

Tabela 7: Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento

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

7.21. Pode ser que, durante a análise do problema, haja a reclassificação do impacto do incidente originalmente reportado.

7.22. Caso um problema esteja relacionado com diversos incidentes ainda abertos, o encerramento dos diversos chamados com o mesmo objeto poderá ser realizado de forma agrupada a partir da resolução do problema, e,

caso isso ocorra, o nível de serviço deverá ser observado em relação ao encerramento do problema.

7.23. A definição dos usuários VIPs é realizada de acordo com a posição de chefia ou cargo estratégico ocupada dentro da estrutura organizacional. O número máximo de usuários VIPs previsto é de 15 (quinze) usuários. Para qualquer um dos usuários definidos como VIP, o impacto e a urgência do incidente ou requisição devem ser sempre classificados como críticos, não importando a natureza do serviço afetado.

7.24. Visando atender ao padrão de qualidade dos serviços exigidos pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá:

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

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

7.24.3. Refazer todos os serviços que, a juízo do representante da CONTRATANTE, de forma fundamentada, não forem considerados satisfatórios, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das penalidades previstas;

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

7.25. A CONTRATADA deverá disponibilizar mecanismos para a realização de pesquisas de satisfação dos usuários, preferencialmente por meio de funcionalidade integrada à ferramenta de ITSM (certificada de acordo com o Anexo XII - Requisitos Técnicos da ferramenta de requisição e gerenciamento de serviços de TIC) a ser fornecida, como um portal de autoatendimento web. Mecanismos alternativos, como correio eletrônico ou integração com sistema telefônico (URA), poderão ser utilizados mediante comum acordo com a CONTRATANTE.

7.25.1. As perguntas, a escala de avaliação (que deverá variar entre o mínimo de 1 - "pouco satisfeito" e o máximo de 5 - "muito satisfeito", ou equivalente acordado) e a frequência das pesquisas de satisfação deverão ser definidas em conjunto com a CONTRATANTE e formalizadas no Catálogo de Serviços ou em documento específico.

7.25.2. Independentemente do mecanismo utilizado, as respostas das pesquisas de satisfação deverão ser registradas diretamente na ferramenta de ITSM e, adicionalmente, transmitidas em tempo real, ou o mais próximo disso possível, para uma base de dados ou repositório de dados especificado e controlado pela CONTRATANTE, em formato bruto e não consolidado, garantindo a rastreabilidade e a integridade dos dados coletados.

7.26. A CONTRATADA deverá assegurar que a ferramenta de ITSM armazene todos os dados brutos e os resultados consolidados das pesquisas de satisfação, permitindo a geração de relatórios e dashboards.

7.26.1. Os relatórios e dashboards sobre a satisfação do usuário gerados pela CONTRATADA por meio da ferramenta de ITSM serão considerados como insumos e artefatos de apoio. A aferição oficial do Indicador de Satisfação do Atendimento ao Usuário, para fins de cálculo dos Níveis de Serviço e eventuais glosas, será realizada ou validada pela CONTRATANTE, em conformidade com o item 12.2.8, alínea "e", da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023:

(...)
12.2.8. Na definição de indicadores, por Categoria de Serviço ou, ainda, por serviços singulares de cada categoria, para aferição da qualidade esperada da prestação dos serviços, deve-se:
a) considerar as atividades mais relevantes ou críticas que impliquem na qualidade da prestação dos serviços e nos resultados esperados;
b) prever fatores que estejam fora do controle do prestador e que possam interferir no atendimento das metas;
c) os indicadores deverão ser objetivamente mensuráveis e compreensíveis, de preferência facilmente coletáveis, relevantes e adequados à natureza e características do serviço;
d) evitar indicadores complexos ou sobrepostos, que podem aumentar o custo de gestão para o órgão contratante e não agregar o valor esperado; e

e) prever que a aferição dos indicadores seja realizada por meio de ferramenta automatizada que não esteja sob gestão do contratado, ***vedada a aferição baseada exclusivamente em relatório ou outro artefato produzido pelo próprio contratado.***
(grifo nosso).

7.26.2. Para fins da aferição independente citada no item anterior, a CONTRATANTE deverá ter:
a) Acesso irrestrito e em nível de consulta (ou superior, se necessário para auditoria e extração) aos dados brutos das pesquisas de satisfação armazenados na ferramenta de ITSM fornecida pela CONTRATADA, incluindo metadados como data, hora, usuário, chamado associado (quando aplicável) e origem da resposta.
b) A capacidade de extrair os dados brutos das pesquisas para análise em ferramentas próprias ou para replicação na base de dados mencionada no item 7.25.2.
c) Acesso aos logs de auditoria da ferramenta de ITSM relacionados ao módulo de pesquisa de satisfação e aos dados coletados, para verificar a integridade e a ausência de manipulações.

7.26.3. A CONTRATANTE reserva-se o direito de:
a) Realizar suas próprias pesquisas de satisfação, por amostragem ou de forma generalizada, utilizando seus próprios meios e ferramentas, para fins de comparação e auditoria dos resultados apresentados pela CONTRATADA.
b) Definir, em conjunto com a CONTRATADA, a realização de pesquisas específicas e direcionadas em momentos críticos ou para serviços específicos, conforme necessidade identificada pela gestão do contrato.
c) Solicitar à CONTRATADA a comprovação da metodologia aplicada nas pesquisas, incluindo o universo de usuários pesquisados, a taxa de resposta e os critérios de amostragem, caso utilizados e previamente acordados.

7.26.4. As pesquisas deverão ser realizadas de forma a abranger uma amostra significativa e representativa do total de atendimentos realizados ou dos usuários atendidos, conforme metodologia a ser acordada com a CONTRATANTE, visando garantir a fidedignidade do Índice de Satisfação do Atendimento ao Usuário. A obrigatoriedade de resposta (compulsoriedade) poderá ser implementada em comum acordo entre as partes.

7.26.5. A CONTRATADA deverá garantir que a ferramenta de ITSM certificada possua funcionalidades que suportem os requisitos de transparência, auditoria e acesso aos dados pela CONTRATANTE, conforme estabelecido nestes itens. Qualquer limitação da ferramenta que impeça o cumprimento integral destas cláusulas deverá ser comunicada previamente pela CONTRATADA, que deverá propor soluções alternativas para atender aos requisitos, sob pena de responsabilização.

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

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

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

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

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

7.30. Alguns chamados poderão ser escalados de incidentes para problemas.

7.30.1. Um Incidente é uma interrupção não planejada de um serviço de TIC ou uma redução da qualidade de um serviço de TIC, já um Problema é a existência de um erro cuja causa é desconhecida ou a recorrência de um incidente conhecido. A causa desconhecida de um ou mais incidentes será considerado Problema.

7.30.2. Um chamado determinado como Incidente só poderá ser escalado para Problema após a validação pela CONTRATANTE da apresentação de proposta de solução do problema com a devida avaliação de impacto e cronograma feito pela CONTRATADA.

7.30.3. Caso um chamado de incidente tenha sido escalado errado, o tempo máximo de solução do chamado considerado será o da tabela de Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento (Tabela 7).

7.30.4. Nos chamados escalados de Incidente para Problema incidirão glosas conforme as definidas na tabela de Termo de Serviço nos itens indicados como TRS (Tabela 12).

Das requisições planejadas:

7.31. As Requisições Planejadas são aquelas que possuem prazo para iniciar o atendimento superior a 24 (vinte quatro) horas e será iniciada com abertura de uma Ordem de Serviço. A CONTRATANTE poderá definir outro fluxo de metodologia para criação e controle das Requisições Planejadas caso entenda necessário.

7.31.1. Quando a CONTRATANTE demandar a execução de Requisições Planejadas, a CONTRATADA deverá apresentar uma proposta de execução destas atividades com a avaliação de impacto, criação de cronograma, monitoramento e controle do processo de mudança.

7.31.2. O Tempo Máximo para Solução das Requisições Planejadas será definido pela CONTRATANTE, cabendo à CONTRATADA propor alterações quando julgar necessário.

7.31.3. Não fazem parte do escopo das Requisições Planejadas a execução de tarefas corriqueiras ou repetitivas pelas áreas especializadas, que não dependem de um planejamento prévio.

7.31.4. As Requisições Planejadas tem por objetivo o atendimento de eventuais demandas/necessidades da CONTRATANTE, que podem ser caracterizadas por ajustes no ambiente, excetuando-se manutenções que envolvam vários perfis de especialização como Banco de Dados, DevOps, Publicação Web, manutenção dos procedimentos de trabalho da CONTRATANTE, evolução e/ou implantação de Itens de Configuração que constituem um serviço de infraestrutura de TIC.

7.31.5. As Requisições Planejadas devem estar em conformidade com as práticas da biblioteca ITIL v3 ou versão superior.

7.31.6. Nas Requisições Planejadas incidirão glosas conforme as definidas na tabela de Termo de Serviço (TRS).

7.31.7. Ao final da execução das Requisições Planejadas pela CONTRATADA, esta deverá realizar a atualização no Configuration Management Data Base (CMDB) dos Itens de Configuração (ICs) modificados ou incluídos, bem como atualizar a relação entre os ICs, caso a mudança venha a afetá-los. A não atualização do CMDB pela CONTRATADA implicará em falta e ensejará a aplicação das penalidades previstas.

7.31.8. A CONTRATADA deverá realizar verificação da qualidade dos serviços gerados antes de sua entrega, cabendo à CONTRATANTE também realizar a verificação da qualidade com vistas ao aceite dos produtos.

7.31.9. Mesmo uma demanda de serviço já fechada poderá ser objeto de auditoria pela CONTRATANTE ou a seu comando e, no caso de observadas incorreções, será aberta nova demanda de serviço, para ajustes nos produtos e serviços entregues. Esses registros serão realizados em relatório de auditoria a ser anexado à nova demanda de serviço.

7.31.10. A CONTRATADA, para toda demanda de serviço recebida, deverá gerar os artefatos encomendados de acordo com os respectivos cronogramas, entregando produtos dentro dos padrões de qualidade e de compatibilidade técnica, conforme as metodologias, procedimentos, métodos e padrões da CONTRATANTE ou por ela indicados.

7.31.11. Em hipótese alguma a CONTRATADA poderá justificar o não atendimento satisfatório dos Níveis Mínimos de Serviço dos demais serviços por estar executando atividades no âmbito de qualquer Requisição

Planejada.

7.31.12. A CONTRATADA deverá propor melhoria no ambiente da CONTRATANTE mensalmente no relatório mensal de execução de Requisições Planejadas, ou sempre que necessário, visando a adoção das melhores tecnologias disponíveis no mercado. Sempre que a CONTRATADA entender ser necessário o planejamento da execução de uma atividade, ela poderá sugerir e apresentar um plano para a sua execução no próximo período mensal, para aprovação da CONTRATANTE. Caso o plano seja aprovado, a CONTRATANTE deverá proceder com a criação da Demanda de Serviço autorizando formalmente a sua execução. Se o plano mensal de execução não for aprovado, a CONTRATADA deverá realizar os ajustes necessários até que a CONTRATANTE aprove o plano. O plano de execução deverá conter o detalhamento das tarefas a serem executadas, o responsável por cada tarefa, e as suas datas previstas de início e conclusão. Durante a execução mensal, todas as tarefas relativas às Requisições Planejadas deverão ser devidamente registradas na Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM).

7.31.13. A execução financeira das Demandas de Serviço faz parte da Contratação de Preço Fixo, a qual é paga mensalmente à CONTRATADA e serão utilizadas no controle das entregas para avaliação de possíveis glosas e sanções contratuais.

Locais e horários de prestação de serviço:

7.32. Os serviços de atendimento presencial na Sede aos usuários de TIC serão prestados nas dependências da GETEC/SEMAD, nos endereços contantes nos Itens 1 e 3 da Tabela 1 do "Anexo XI - Unidades Administrativas e Endereços".

7.33. A CONTRATADA, quando necessário e sempre que solicitado pela CONTRATANTE, deverá prestar os serviços de TIC nas unidades descentralizadas da Secretaria de Estado do Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável, localizadas na região metropolitana de Goiânia, demais municípios do Estado de Goiás e Distrito Federal, conforme relação constante do “Anexo XI - Unidades Administrativas e Endereços”, por meio de deslocamentos, sendo que o transporte (das Sedes da SEMAD até as unidades) será de responsabilidade da CONTRATANTE, e as despesas com alimentação e hospedagem decorrentes dos deslocamentos deverão ser assumidas pela CONTRATADA no momento do deslocamento, sendo que essas despesas serão restituídas à CONTRATADA pela CONTRATANTE, como reembolso de diárias, conforme disposto nos itens 3.2.1 a 3.2.8 deste Termo de Referência.

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

7.34.1. Todo e qualquer deslocamento para as unidades descentralizadas da SEMAD será de responsabilidade da CONTRATANTE, não sendo necessário aluguel de veículos pela contratada.

7.35. A prestação de serviço pela CONTRATADA deverá ocorrer, via de regra, em dias úteis e em horário a ser estabelecido pela CONTRATANTE, que comumente observará o horário de funcionamento da GETEC/SEMAD, que é de 07hs às 19hs, de segunda a sexta-feira. Porém, a critério da CONTRATANTE e em comum acordo com a CONTRATADA, poderá ser alterado. Devendo, ainda, ser observado o disposto nos itens 6.4.3 a 6.4.14 deste TR.

7.36. Os horários de funcionamento para atendimento presencial nas unidades da SEMAD, por parte da CONTRATADA, serão de segunda a sexta-feira, entre 07hs e 19hs.

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

7.38. Para os casos de atendimento com deslocamento a aferição dos SLAs, fica estabelecido o seguinte procedimento:

7.38.1. Para os atendimentos que demandem deslocamento para as unidades descentralizadas, a contagem de tempo para o cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) será pausada durante o período de trânsito que depender da logística da CONTRATANTE.

7.38.2. O procedimento para registro será:

a) A contagem do SLA inicia-se normalmente no momento do registro do chamado na ferramenta de ITSM.
b) A contagem será interrompida (pausada) no momento em que a CONTRATADA registrar formalmente na ferramenta de ITSM a solicitação de transporte ao setor responsável da SEMAD.
c) A contagem do SLA será retomada a partir do registro, na mesma ferramenta, da chegada do profissional à unidade de destino.
d) Ambos os eventos – solicitação do transporte e chegada ao local – deverão ser devidamente registrados pela CONTRATADA na solução de ITSM, com data e hora, para fins de auditoria e correta apuração dos indicadores.
e) Portanto, para fins de elaboração da proposta, a licitante deverá considerar que o tempo de deslocamento dependente da logística da CONTRATANTE será decotado da apuração do SLA, garantindo que a avaliação de desempenho se restrinja ao tempo em que o serviço está, efetivamente, sob a gerência e controle da CONTRATADA.

Responsabilidade do Fornecedor

8.1. Não obstante o Fornecedor ser o único responsável pela entrega do objeto ou prestação de serviço, a Administração se reserva no direito de exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre o fornecimento ou prestação de serviço, nos termos da legislação aplicável.

8.2. O Fornecedor será responsável pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros em razão da execução do contrato, e não excluirá nem reduzirá essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pela Administração.

Comunicação

8.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e o Fornecedor serão realizadas por escrito, admitindo-se o uso de notificação ou mensagem eletrônica registrada no sistema SISLOG destinada a esse fim, realizadas pelo Gestor do Contrato, ou seu respectivo substituto, formalmente designado.

Reunião inicial do contrato

8.4. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa Fornecedora para reunião inicial para apresentação do Plano de Gestão do Contrato, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução do Fornecedor, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

Registro de Ocorrências

8.5. Serão registradas todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.

Gestão e fiscalização do contrato

8.6. O contrato será acompanhado pelo Gestor e Fiscal do Contrato, ou seus respectivos substitutos, formalmente designados nos termos do Decreto estadual n° 10.216, de 14 de fevereiro de 2023, responsáveis pela fiscalização, acompanhamento e verificação da perfeita execução contratual, em todas as fases até a finalização do contrato.

8.7. O Gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato e será responsável pela comunicação com representantes do Fornecedor, nos termos do art. 22 do Decreto estadual n° 10.216, de 14 de fevereiro de 2023.

8.8. O Gestor do contrato coordenará as atividades relacionadas à fiscalização técnica, administrativa e setorial, aos atos preparatórios à instrução processual e encaminhará a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos relativos à alteração, prorrogação ou rescisão contratual ou para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções.

Fiscalização Técnica

8.9. O Fiscal Técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração, segundo suas atribuições descritas no art. 23 do Decreto estadual n° 10.216, de 14 de fevereiro de 2023.

8.10. O Fiscal Técnico acompanhará o contrato com o objetivo de avaliar a execução do objeto nas condições contratuais e, se for o caso, aferir se a quantidade, a qualidade, o tempo e o modo da prestação ou da execução do objeto estão compatíveis com os indicadores estabelecidos no edital para o pagamento, com possibilidade de solicitar o auxílio ao Fiscal Administrativo ou Setorial, e ainda informar ao gestor do contato, em tempo hábil, a ocorrência relevante que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência ou a existência de riscos quanto à conclusão da execução do objeto contratado que estão sob sua responsabilidade.

Fiscalização Administrativa

8.11. O Fiscal Administrativo do contrato acompanhará os aspectos administrativos contratuais quanto às obrigações previdenciárias, fiscais e trabalhistas e ao controle do contrato no que se refere a revisões, reajustes, repactuações e providências nas hipóteses de inadimplemento, segundo suas atribuições descritas no art. 24 do Decreto estadual n° 10.216, de 14 de fevereiro de 2023.

Verificação da manutenção das condições de habilitação do Fornecedor

8.12. O Fornecedor deverá manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ele assumidas, todas as condições exigidas para a habilitação na licitação, ou para a qualificação, na contratação direta.

8.13. Constatando-se a situação de irregularidade do Fornecedor, o Gestor deverá notificar o Fornecedor para que, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, por motivo justo e a critério da Administração.

8.14. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a Administração deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual por meio de processo administrativo, assegurado ao Fornecedor o contraditório e a ampla defesa.

8.15. Havendo a efetiva execução do objeto durante o prazo concedido para a regularização, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato.

Condições gerais a serem observadas:

8.16. A CONTRATADA deverá prestar serviço de Central de Suporte e Serviços (Service Desk) de 2º e 3º Níveis com atendimento remoto e/ou presencial, com objetivo de sustentação de infraestrutura de TIC abrangendo a execução de rotinas periódicas, registro, documentação, orientação e esclarecimento de dúvidas, bem como análise, diagnóstico e atendimento de solicitações e incidentes relacionados a Sistemas Operacionais e Middleware; Sistemas Gerenciadores de Bancos de Dados; Redes de Computadores; suporte técnico a usuários e incidentes; monitoramento de serviços de TIC; execução/operação de processamentos; instalação e manutenção de equipamentos de TIC e periféricos; instalação e manutenção de redes lógicas de dados; gerenciamento de links de dados e telefonias fixa, móvel e VoIP; gestão de segurança da informação; projetos e execução que envolvam novas tecnologias e serviços especializados de Tecnologia de Informação e Comunicação na Secretaria de Estado de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável, nas localidades conforme "Anexo XI - Unidades Administrativas e Endereços".

Da reunião inicial:

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

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

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

8.20. Definir as providências de implantação dos serviços;

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

8.22. Na Reunião Inicial a CONTRATADA deverá:

8.22.1. Apresentar seu(s) Preposto(s) e seu(s) substituto(s), de acordo com as exigências de qualificação profissional, conforme Item 6.18;

8.22.2. Apresentar o(s) Supervisor(es) Técnico(s), de acordo com as exigências de qualificação profissional, conforme Item 6.22;

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

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

Do encaminhamento das demandas:

8.24. A Ordem de Serviço (OS), conforme "Anexo X - Modelo de Ordem de Serviço", é o instrumento padrão para formalização das demandas à CONTRATADA.

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

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

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

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

Da propriedade intelectual:

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

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

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

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

Das condições de sigilo:

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

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

8.35. A CONTRATADA também estará sujeita ao cumprimento das diretrizes aplicáveis estabelecidas na Política de Segurança da Informação e Comunicação da CONTRATANTE e normas de sigilo, bem como suas respectivas normas complementares - às quais à CONTRATANTE incumbe dar o devido conhecimento.

Volumetria dos serviços:

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

1. Anexo I - Catálogo de Serviços;
2. Anexo V - Ambiente Tecnológico;
3. Anexo VIII - Volumetria de Atendimentos.

Mecanismos formais de comunicação:

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

8.38. O Preposto é o representante da CONTRATADA junto à CONTRATANTE para assuntos administrativos, e o Supervisor Técnico é o representante da CONTRATADA junto à CONTRATANTE para assuntos técnicos. Destaca-se

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

8.39. Seguem abaixo as formas de comunicação previstas:

Tipo do documento	Função	Emissor	Destinatário	Periodicidade
Oficio	Informações diversas	CONTRATANTE / CONTRATADA	CONTRATANTE / CONTRATADA	Sempre que necessário
E-mail	Informações diversas	CONTRATANTE / CONTRATADA	CONTRATANTE / CONTRATADA	Sempre que necessário
Ordem de Serviço	Resoluções de problemas técnicos	CONTRATANTE	CONTRATADA	Sempre que necessário
Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM)	Resoluções de problemas técnicos	CONTRATANTE / CONTRATADA	CONTRATADA	Sempre que necessário
Atas de reunião	Informações diversas	CONTRATANTE / CONTRATADA	CONTRATANTE / CONTRATADA	Sempre que necessário
Qualquer documento no SEI	Informações diversas	CONTRATANTE	CONTRATADA	Sempre que necessário

Tabela 8: Formas de Comunicação Previstas

8.40. 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.

8.41. Além do acompanhamento diário, a presente contratação prevê reuniões entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA para planejamento de ações futuras, conforme periodicidade a ser definida pela CONTRATANTE.

8.42. A contratação prevê ainda a realização de reuniões extraordinárias entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, as quais, diferente das reuniões de acompanhamento e planejamento, poderão ocorrer a qualquer tempo, sem periodicidade preestabelecida, desde que convocadas pelo Fiscal Técnico ou Gestor do Contrato com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas. Poderá ser pauta das reuniões extraordinárias qualquer tema que, por especialização técnica ou pela urgência no tratamento do tema, não possa aguardar ser incluído na pauta das reuniões ordinárias.

8.43. Nas reuniões os seguintes pontos podem ser tratados, entre outros:

1. Avaliação dos indicadores de nível de serviço aferidos no período e ações corretivas, caso necessário;
2. Avaliação da efetividade de medidas corretivas definidas em reuniões anteriores;
3. Planejamento estimativo de volume de demandas para os próximos períodos;
4. Acompanhamento do andamento dos projetos em curso com análise de riscos;
5. Avaliação de profissionais da CONTRATADA.

8.44. Incumbe à CONTRATADA apresentar sugestões de medidas corretivas, sempre que necessário ao estabelecimento ou restabelecimento de níveis de serviço previstos no contrato. As propostas apresentadas serão discutidas e avaliadas pela CONTRATANTE.

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

O objeto contratado sera recebido nas seguintes condições:

Recebimento do objeto

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

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

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

Onde:

Contraprestação Mensal: valor mensal a ser pago à CONTRATADA.

Valor mensal: Valor mensal estabelecido em contrato.

Ajuste Nível de Serviço: percentual de redução/glosa a ser aplicada em razão do não atingimento dos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos.

Número de diárias no mês anterior realizadas: quantidade de diárias u lizadas no mês anterior ao pagamento.

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

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

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

9.5. O atendimento deverá ser realizado obedecendo aos Níveis Mínimos de Serviço e, caso não obedeçam, serão aplicadas as glosas correspondentes, que estão definidas neste TR.

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

Nível Mínimo de Serviço (NMS):

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

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

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

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

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

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

1. esteja prevista no edital e no contrato;
2. seja tecnicamente justificada;
3. não implique acréscimo ou redução do valor contratual do serviço além do limite de 25% (vinte e cinco por cento) permi do pelo art. 124, § 1º, da Lei 14.133/2021;
4. não configure descaracterização do objeto licitado.

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

Sigla	Indicador	Fórmula de Cálculo	Unidade de Medida	Meta Exigida
INS1	Índice de Satisfação do Usuário (apuração mensal)	O Índice de Satisfação dos Usuários (ISU) será calculado pela média das notas obtidas nas avaliações dos usuários, conforme fórmula abaixo: ISU = ΣNA / ΣCFM Onde:	Pontos	Maior ou igual a 4 (quatro) pontos

		ISU: Índice de Satisfação dos Usuários; ΣNA: Total das Notas de Avaliação; ΣCFM : Total de Chamados Fechados no Mês. OBS: Os chamados que não forem avaliados pelos usuários, para fins de cálculo do ISU, receberão nota 4 (quatro).		
INS2	Índice de Tempo de Início de Tratamento de Incidentes e Requisições no Prazo (apuração mensal)	Quantidade de chamados cujo Tempo de Início do Tratamento do chamado (TIT) é igual ou inferior aos tempos indicados na tabela de Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento (Tabela 7) divididas pelo número total de requisições, vezes 100 (cem).	% (percentual)	Maior ou igual a 97% (noventa e sete por cento) para cada nível de prioridade
INS3	Índice de Tempo Máximo para Solução de Incidentes no Prazo (apuração mensal)	Quantidade de chamados cujo Tempo Máximo de Solução do Incidente (TMSI) é igual ou inferior aos tempos indicados na tabela de Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento (Tabela 7), divididas pelo número total de requisições, vezes 100 (cem).	% (percentual)	Maior ou igual a 90% (noventa por cento) para cada nível de prioridade
INS4	Índice de Tempo Máximo para Solução de Requisições no Prazo (apuração mensal)	Quantidade de chamados cujo Tempo Máximo de Solução da Requisição (TMSR) é igual ou inferior aos tempos indicados na tabela de Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento (Tabela 7), divididas pelo número total de requisições, vezes 100 (cem).	% (percentual)	Maior ou igual a 90% (noventa por cento) para cada nível de prioridade
INS5	Índice de reabertura de chamado (apuração mensal)	O Índice de Reabertura do Chamado (IRC) contabiliza o percentual de eventos de reabertura de chamados quando o usuário dos serviços de TIC não tiver sua solicitação ou incidente atendidos a contento.	% percentual	Maior ou igual a 90% (noventa por cento)

		O índice tem por objetivo fazer com que a CONTRATADA execute os serviços com qualidade, evitando assim que os chamados sejam finalizados com a execução incorreta ou incompleta, apenas com objetivo de cumprir o prazo do INS2, INS3 e INS4. IRC = [(TC - ERC) / TC] x 100 Onde: IRC: Índice percentual de Reabertura de Chamados; TC: Total de chamados concluídos no mês de referência; ERC: Total de eventos de reabertura ocorridos no conjunto de chamados concluídos no mês de referência.		
INS6	Índice de atraso na Entrega de Projetos (apuração após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo da OS pelo Fiscal Técnico)	O Índice de Atraso na Entrega de Projetos (IAEP) demonstra o cumprimento dos prazos acordados para as Ordens de Serviço (OS) relativas a demandas específicas e de projetos. O objetivo é garantir que a CONTRATADA execute as demandas e entregue os produtos dos projetos nos prazos acordados. Para fins de cálculo do NMS, a conclusão da OS será o momento da entrega para fiscalização, que corresponde à emissão do Termo de Recebimento Provisório (TRP). Nesse momento, a contagem do prazo de execução será interrompida. Caso a fiscalização resulte em recusa e couber correção aos serviços executados, o prazo de conclusão da Ordem de Serviço voltará a contar a partir da interrupção.	% percentual	Maior ou igual a 90% (noventa por cento)

		DEA = DF - DI Onde: DEA: Dias úteis de Efetivo Atraso; DF: Dia final da execução; DI: Dia inicial da execução. IAEP = (DEA / PRAZO) * 100 Onde: PRAZO: Prazo acordado em dias úteis para execução do projeto; IAEP: percentual de atraso na entrega do projeto.		

Tabela 9: Indicadores de Nível Mínimo de Serviço

Níveis Mínimos de Desempenho:

9.8. Paralelamente aos atendimentos previstos no Catálogo de Serviços, serão também prestados serviços de sustentação da infraestrutura que suporta os sistemas e recursos do ambiente de TIC da CONTRATANTE.

9.8.1. Esses sistemas e recursos deverão ser sustentados pela CONTRATADA de modo a atender critérios rígidos de qualidade definidos em indicadores de desempenho (conhecidos também pelo acrônimo KPI - Key Performance Indicators).

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

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

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

9.8.3. O desempenho dos serviços de TIC é medido de acordo com o seu grau de disponibilidade. O indicador de desempenho para cada serviço será calculado em função da disponibilidade do serviço ou recurso de TIC para o usuário, levando em consideração todos os seus componentes (recursos de rede, bancos de dados, servidores de aplicação, etc.).

9.8.4. Caso os valores dos indicadores de desempenho não atinjam os valores mínimos, serão aplicadas as glosas correspondentes. Os indicadores de desempenho serão calculados a partir das informações disponíveis na Ferramenta de Monitoramento do Ambiente de TIC, de acordo com a tabela a seguir:

Sigla	Indicador	Fórmula de Cálculo	Unidade de Medida	Meta Exigida

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

Tabela 10: Indicadores de Desempenho

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

9.8.5. A mensuração de Níveis Mínimos de Serviço e de desempenho é um critério claro e objetivo estabelecido pela CONTRATANTE para aferir a qualidade dos serviços contratados. Além de cumprir as metas estabelecidas para os Níveis Mínimos de Serviço e desempenho, a CONTRATADA deverá atender também aos demais critérios e condições estabelecidas neste TR para a aceitação dos serviços prestados. A execução dos serviços será assistida pela equipe de fiscalização do contrato com a finalidade de verificar e orientar em detalhes os procedimentos adotados.

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

9.8.6.1. Os indicadores de nível de serviço serão medidos, avaliados e calculados mensalmente, tendo como referência os incidentes e requisições encerrados naquele mês, considerando as 24 (vinte e quatro) horas diárias e o total de dias em cada mês avaliado;

9.8.6.2. Os indicadores de desempenho também serão avaliados mensalmente. A abrangência dos indicadores de desempenho e a sua forma de cálculo serão definidos pela CONTRATANTE, e o mecanismo automatizado de cálculo a partir dos dados de monitoramento será implantado pela CONTRATADA sob supervisão da CONTRATANTE;

9.8.6.3. A soma total das glosas aplicadas em função do não atendimento dos Níveis Mínimos de Serviço e dos indicadores mínimos de desempenho não deverá ser superior a 30% (trinta por cento) do faturamento mensal máximo. Caso seja superado este limite, aplicar-se-á a glosa máxima permitida, sem prejuízo da abertura de processo administrativo para aplicação de penalidades;

9.8.6.4. Caso fique caracterizado que a indisponibilidade foi provocada por evento externo ou alheio à capacidade reativa e proativa da CONTRATADA, esta indisponibilidade não será considerada no cálculo dos indicadores de desempenho;

9.8.6.5. As indisponibilidades programadas por Requisições Planejadas autorizadas não serão computadas nos indicadores de desempenho;

9.8.6.6. Nos casos em que o chamado não for de responsabilidade da CONTRATADA, o chamado não será utilizado para cômputo do indicador INS3;

9.8.6.7. Em relação ao indicador INS3, caso o atendimento demandado requeira naturalmente mais tempo para ser atendido do que o previsto para o seu nível de prioridade (por exemplo, no caso de um incidente grave que

demande restauração do backup), o atendimento não entrará no cômputo do indicador quando houver a devida justificativa. Isto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA de implantar, dentro dos recursos disponíveis, mecanismos para garantir que todos os atendimentos sejam realizados dentro dos prazos previstos (por exemplo, adotando mecanismos de disaster recovery);

9.8.6.8. A CONTRATADA deverá lançar mão de todos os meios que julgar necessários para alcançar os indicadores de desempenho especificados (IND1 e IND2), tais como a adoção de mecanismos de redundância e verificação proativa;

9.8.6.9. Nos casos em que os índices não forem atingidos, a CONTRATANTE somente considerará as justificativas da CONTRATADA nos casos em que os métodos proativos não forem implantados por questões que fujam das possibilidades da CONTRATADA;

9.8.6.10. Para inclusão de novos itens no Catálogo de Serviços cuja classificação de impacto seja "alto" ou "altíssimo", a CONTRATANTE concederá um prazo de 30 (trinta) dias para a CONTRATADA readequar seus procedimentos de execução;

9.8.6.11. Caso sejam ativados novos sistemas, serviços ou recursos de TIC cuja classificação tenha urgência considerada "alta" ou "crítica", a CONTRATANTE concederá um prazo de 30 (trinta) dias para a CONTRATADA adequar seus procedimentos de execução.

9.8.7. Os ajustes nos pagamentos serão realizados considerando o disposto na tabela de Critérios para Ajustes do Pagamento (Tabela 10), que estabelece valores de pontuação para os desvios em relação aos parâmetros de serviço mínimos definidos.

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

Critérios para Ajuste do Pagamento da CONTRATADA:

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

INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO	PONTUAÇÃO ACUMULÁVEL
INS1	5 (cinco) pontos a cada 0,2 (dois décimos) ponto fora da meta
INS2	5 (cinco) pontos a cada 1% (um por cento) fora da meta
INS3	5 (cinco) pontos a cada 1% (um por cento) fora da meta para cada nível de prioridade
INS4	5 (cinco) pontos a cada 1% (um por cento) fora da meta para cada nível de prioridade
INS5	5 (cinco) pontos a cada 1% (um por cento) fora da meta

INS6	5 (cinco) pontos a cada 1% (um por cento) fora da meta
INDICADOR DE DESEMPENHO	**PONTUAÇÃO ACUMULÁVEL**
IND1	10 (dez) pontos a cada 0,1% (um décimo por cento) fora da meta
IND2	10 (dez) pontos a cada 0,1% (um décimo por cento) fora da meta
Redução de 0,5% (meio por cento) sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 5 (cinco) pontos acumulados no período de faturamento, limitado a 30% (trinta por cento) do valor total devido.	

Tabela 11: Critérios para Ajustes do Pagamento

9.9.1. No Período de Adaptação Operacional (PAO) da CONTRATADA, os níveis de serviço e indicadores de desempenho serão aferidos de acordo com item 6.76. A pontuação calculada será ponderada progressivamente (multiplicada) pelos fatores do item 6.76 e serão aplicadas as reduções no pagamento nos meses correspondentes. Após o término do PAO a aplicação de reduções por decorrência do não atendimento dos níveis de serviços e indicadores de desempenho ocorrerá seguindo diretamente o descrito na tabela de Critérios para Ajuste do Pagamento (Tabela 11).

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

9.9.3. Além dos indicadores, serão aplicadas glosas em função das pontuações diretamente atribuídas ao descumprimento dos termos de serviço determinados, sendo as ocorrências apuradas no interstício de um mês. As pontuações também estarão sujeitas aos fatores de redução, conforme item 6.76, durante o PAO. As glosas serão aplicadas sem prejuízo de outras sanções administrativas por descumprimento de obrigações contratuais e estão incluídas no limite máximo de 30% (trinta por cento) do pagamento mensal à CONTRATADA. Os Termos de Serviço a serem observados pela CONTRATADA e suas respectivas penalizações estão descritas na tabela abaixo:

Sigla	Termo de Serviço	Referência	Pontuação
TRS1	Permitir a presença de profissional sem crachá nos locais onde há prestação de serviço para a CONTRATANTE, após reincidência formalmente notificada.	Por ocorrência	5 (cinco) pontos

TRS2	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS3	Finalizar a requisição de serviço ou incidente sem a anuência do solicitante ou sem que o mesmo tenha sido solucionado, ou deixar de realizar os testes para aferir a efetiva resolução.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS4	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metas de níveis de serviço e de desempenho por quaisquer subterfúgios.	Por ocorrência de Indicador Manipulado	100 (cem) pontos
TRS5	Manter profissionais sem formação ou sem a qualificação exigida para executar os serviços contratados.	Por dia, para Cada Profissional	5 (cinco) pontos
TRS6	Alocar profissional sem capacidade técnica necessária ao pleno atendimento do objeto contratado ou sem atender às qualificações exigidas no contrato, ainda que em casos de substituição temporária.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS7	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços da CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	50 (cinquenta) pontos
TRS8	Causar qualquer dano aos equipamentos da CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	50 (cinquenta) pontos
TRS9	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pela fiscalização, por serviço.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS10	Deixar de zelar pela organização, acomodação e correta identificação dos cabos nos racks de equipamentos e patch panels, ou não cuidar da correta montagem e conservação dos equipamentos das unidades de prestação de serviços.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS11	Utilizar indevidamente os recursos de TIC (acessos indevidos, utilização para fins particulares, etc.) ou utilizar equipamento particular, salvo em situação excepcional e devidamente autorizado pela CONTRATANTE.	Por ocorrência	10 (dez) pontos

TRS12	Incluir, excluir ou alterar regras dos dispositivos de segurança sem autorização do gestor de TIC, ou contrariando as políticas de segurança da CONTRATANTE.	Por ocorrência	30 (trinta) pontos
TRS13	Deixar de comunicar a CONTRATANTE da substituição de profissionais responsáveis pela execução das atividades de suporte à infraestrutura.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS14	Deixar de cumprir ou de implantar as Políticas de Segurança e de Continuidade de Negócios de TIC.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS15	Permitir que violações de segurança afetem ou causem indisponibilidade dos sistemas da CONTRATANTE, sem aplicar as contramedidas necessárias.	Por ocorrência	20 (vinte) pontos
TRS16	Deixar de planejar e instalar nos equipamentos e sistemas as atualizações e patches de segurança disponibilizados pelos fabricantes e distribuidores.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS17	Deixar de apresentar os relatórios consolidados para a fiscalização contratual, conforme exigências neste documento, dentro do prazo definido de 5 (cinco) dias úteis.	Por dia de atraso	5 (cinco) pontos
TRS18	Deixar de apresentar relatórios, levantamentos e inventários no prazo determinado em comum acordo.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS19	Deixar de documentar os ICs e de manter completa e atualizada a Base de Dados de Configuração, inclusive no que diz respeito aos diagramas e desenhos.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS20	Deixar de produzir ou de manter atualizadas as rotinas e scripts da Base de Dados de Conhecimentos.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS21	Deixar de notificar incidentes repetitivos, quer tenham sido conhecidos através do monitoramento ou por notificações de usuários, para a CONTRATANTE.	Por ocorrência	10 (dez) pontos

TRS22	Deixar de analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções.	Por ocorrência	5 (cinco) pontos
TRS23	Deixar de aplicar as políticas de controle de acesso e de gestão da identidade de usuários de TIC.	Por ocorrência	5 (cinco) pontos
TRS24	Deixar de operar e monitorar proativamente o ambiente de TIC, e de atuar tempestivamente no caso de incidentes graves.	Por ocorrência	20 (vinte) pontos
TRS25	Deixar de realizar os testes e análises de vulnerabilidades e potenciais falhas de segurança, conforme política de segurança da informação.	Por ocorrência	5 (cinco) pontos
TRS26	Deixar de realizar a avaliação de impacto, criação de cronograma, monitoramento e controle do processo de mudança, ou realizá-los de forma deficiente ou incompleta, quando se tratar de Requisições Planejadas.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS27	Deixar de comunicar a realização de Requisições Planejadas que poderão gerar indisponibilidade em sistemas ou serviços.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS28	Deixar de executar as Requisições Planejadas no Tempo Máximo para Solução definido pela CONTRATANTE na Demanda de Serviço ou outra metodologia definida pela CONTRATANTE.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS29	Deixar de implementar o Configuration Management Data Base (CMDB) de todos os Itens de Configuração (ICs) descritos no documento, integrada à ferramenta ITSM no prazo máximo de 60 (sessenta) dias após o início da prestação do serviço. A glosa será aplicada progressivamente para cada mês adicional de atraso. Exemplo: No primeiro mês de atraso, 20 (vinte) pontos. No Segundo mês de atraso, 40 (quarenta) pontos e assim sucessivamente.	Por mês de atraso cumulativamente	20 (vinte) pontos
TRS30	Deixar de realizar a atualização no CMDB dos ICs modificados ou incluídos, bem como atualizar a relação entre os ICs, caso a Requisição Planejada venha a afetá-los.	Por ocorrência	5 (cinco) pontos

TRS31	Deixar de participar de reunião solicitada e previamente agendada com a equipe de gestão de TIC da CONTRATANTE.	Por ocorrência	5 (cinco) pontos
TRS32	Deixar de retirar profissional que se conduza de modo inconveniente, que não respeite as normas da CONTRATANTE ou que não atenda às necessidades, em no máximo 24 (vinte e quatro) horas após a notificação formal.	Por ocorrência	10 (dez) pontos por dia incompleto que exceder as 24 (vinte e quatro) horas
TRS33	Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações da CONTRATANTE utilizados pela CONTRATADA.	Por ocorrência	5 (cinco) pontos
TRS34	Deixar de implantar em um prazo de quatro meses após o início da prestação dos serviços link de dados ou VPN site-to-site exclusivo entre CONTRATADA e CONTRATANTE, atendendo aos requisitos presentes.	Por mês incompleto de atraso	30 (trinta) pontos
TRS35	Deixar de adaptar durante o PAO a Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM), e a Ferramenta de Suporte Remoto com todas as características e requisitos necessários.	Por mês incompleto de atraso	100 (cem) pontos
TRS36	Deixar de apresentar no prazo definido neste documento as comprovações das capacidades técnicas dos colaboradores da CONTRATADA.	Por mês incompleto de atraso	10 (dez) pontos
TRS37	Deixar de documentar todas as ocorrências (incidentes, requisições, mudanças, problemas, indisponibilidades) na Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM).	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS38	Deixar de apresentar à CONTRANTE o impacto e o cronograma da solução do Problema no Tempo Máximo para Solução do Incidente do respectivo Incidente que deu origem ao Problema.	Por ocorrência	5 (cinco) pontos
TRS39	Deixar de executar a solução de um Problema conforme cronograma definido pela CONTRATANTE.	Por ocorrência	5 (cinco) pontos

TRS40	Interromper unilateralmente a prestação de serviços sem que haja evento de força maior que o justifique.	Por dia de interrupção	100 (cem) pontos
TRS41	Perder dados ou informações corporativas por erros na operação devidamente comprovados.	Por ocorrência	200 (duzentos) pontos
TRS42	Deixar de zelar pela segurança orgânica das instalações da CONTRATANTE, fornecendo crachá ou credenciais de acesso a pessoas não autorizadas, ou ainda não verificando o correto fechamento das portas das áreas restritas.	Por ocorrência	50 (cinquenta) pontos
TRS43	Deixar de cumprir qualquer outra obrigação estabelecida no edital e não prevista nesta tabela, de forma reincidente, após formalmente notificada pela CONTRATANTE.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS44	Realizar cancelamento de chamado na Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM) sem justificativa aceitável pela CONTRATANTE.	Por ocorrência	5 (cinco) pontos
TRS45	Deixar de designar profissionais técnicos para cada área especializada, que serão os pontos focais para alinhamento técnico sobre demandas operacionais e projetos com a CONTRATANTE, de forma a manter a continuidade das atividades de forma eficiente.	Por ocorrência	5 (cinco) pontos
TRS46	Deixar de atender no triplo do tempo os chamados que não foram solucionados no Tempo Máximo para Solução do Incidente, no Tempo Máximo para Solução da Requisição e no Tempo Máximo para Solução da Requisição Planejada de acordo com o definido na tabela de Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento (Tabela 7).	Por ocorrência	5 (cinco) pontos

Tabela 12: Aplicação de Glosa por Descumprimento dos Termos de Serviço

9.9.4. Segue abaixo a fórmula para cálculo da porcentagem do Ajuste do Nível de Serviço Mensal onde prevê uma redução de 0,5% (meio por cento) sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 5 (cinco) pontos acumulados no período de faturamento, limitado a 30% (trinta por cento) do valor total devido no mês da ocorrência:

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

Onde:

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

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

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

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

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

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

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

9.9.9. Poderão ser solicitados outros indicadores além dos definidos. Os dados deverão ser extraídos a partir dos dados registrados pela Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM), pela ferramenta de monitoramento do ambiente, ou por alguma outra ferramenta que venha a ser utilizada, podendo a construção do dashboard ser realizada através de mecanismos intrínsecos das próprias ferramentas ou por ferramenta específica de Business Intelligence.

9.9.10. A reincidência, por 3 (três) meses consecutivos, da prestação de serviços com um conjunto de indicadores de nível de serviço e desempenho inferiores aos níveis mínimos requeridos, para um grupo de no mínimo 3 (três) indicadores simultâneos, resultará na multa compensatória prevista na cláusula de sanção:
a) 5% (cinco por cento) sobre o valor mensal do contrato por reincidência, por 3 (três) meses consecutivos, da prestação de serviços com um conjunto de indicadores de nível de serviço e desempenho inferiores aos níveis mínimos requeridos, para um grupo de no mínimo sete indicadores simultâneos;
b) 10% (dez por cento) sobre o valor mensal do contrato por reincidência, por 3 (três) meses consecutivos, da prestação de serviços com um conjunto de indicadores de nível de serviço e desempenho inferiores aos níveis mínimos requeridos, para um grupo de no mínimo onze indicadores simultâneos.

9.9.10.1. Justificativa para os Percentuais da Multa Compensatória (Item 9.9.10)

a) **Introdução e Contextualização Legal:**
O item 9.9.10 deste Termo de Referência estabelece a aplicação de multas compensatórias em situações de reincidência, por 3 (três) meses consecutivos, da prestação de serviços com múltiplos indicadores de nível de serviço e desempenho inferiores aos níveis mínimos requeridos. A fundamentação para tais sanções encontra amparo na Lei nº 14.133/2021, especialmente em seu art. 155, que prevê as sanções aplicáveis pela Administração, e no art. 156, que detalha a aplicação das multas. O §3º do art. 156 estabelece que a multa

compensatória "*não poderá ser inferior a 0,5% (cinco décimos por cento) nem superior a 30% (trinta por cento) do valor do contrato licitado ou celebrado com contratação direta e será aplicada de acordo com os critérios estabelecidos no edital ou no contrato*."

b) **Razoabilidade e Proporcionalidade dos Percentuais:**
A definição dos percentuais de 5% e 10% sobre o valor mensal do contrato, para as hipóteses de descumprimento especificadas, pautou-se nos seguintes critérios:
Gravidade da Infração e Persistência: A sanção é acionada pela reincidência de desempenho insatisfatório por três meses consecutivos, indicando uma falha sistêmica e grave na capacidade da CONTRATADA.
Abrangência do Descumprimento: A falha simultânea em um conjunto expressivo de indicadores (7 ou 11) demonstra um comprometimento amplo da qualidade. A gradação da penalidade (5% para 7 indicadores e 10% para 11 indicadores) reflete o princípio da proporcionalidade.
Natureza Compensatória e Dissuasória: As multas visam ressarcir a Administração pelos prejuízos (perda de produtividade, custos adicionais, comprometimento de serviços) e dissuadir futuras falhas.
Impacto Operacional na CONTRATANTE: Dada a criticidade dos serviços de TIC, a falha recorrente em múltiplos indicadores pode causar disrupções significativas, justificando os percentuais.

c) **Alinhamento com o Limite Legal (Art. 156, §3º da Lei nº 14.133/2021) e o Valor Global do Contrato:**
O §3º do art. 156 da Lei nº 14.133/2021 limita a multa compensatória a 30% do valor do contrato. Os percentuais de 5% e 10% (item 9.9.10) incidem sobre o **valor mensal**. Considerando o valor global estimado para esta contratação (R$ 11.658.278,70) e sua natureza de execução continuada, a aplicação de uma multa de 5% ou 10% sobre uma única parcela mensal representa um percentual significativamente inferior ao limite de 30% do valor global do contrato. Por exemplo, assumindo um contrato de 12 meses, uma multa de 10% sobre o valor mensal (que seria R$ 11.658.278,70 / 12 = R$ 971.523,22) resultaria em uma multa de R$ 97.152,32, o que corresponde a aproximadamente 0,83% do valor global do contrato. Este valor está bem abaixo do teto legal de 30% do valor total contratado e dentro da faixa de 0,5% a 30% do valor do contrato. Esta abordagem:
c.1) Permite uma resposta proporcional à falha no período.
c.2) Evita sanções desproporcionais em relação ao impacto imediato, cumprindo seu papel punitivo e indenizatório.
c.3) Resguarda o limite máximo legal global.

d) **Conclusão da Justificativa:**
Os percentuais de 5% e 10% sobre o valor mensal do contrato são, portanto, considerados razoáveis, proporcionais à gravidade e persistência das infrações, e compatíveis com os limites e diretrizes do art. 156, §3º da Lei nº 14.133/2021, visando assegurar a qualidade dos serviços e resguardar o interesse público.

9.9.11. Antes da aplicação de qualquer penalidade será garantido à CONTRATADA o contraditório e a ampla defesa, conforme previsão constante no Item 15.8, deste Termo de Referência.

Relatório Geral de Faturamento:

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

9.10.1 Relatório mensal dos indicadores de nível de serviços e de desempenho;

9.10.2 Relatório mensal de disponibilidade e de utilização dos sistemas e recursos de TIC;

9.10.3 Relatório consolidado dos atendimentos realizados no período mensal;

9.10.4 Relatório mensal de ocorrências e não-conformidades no ambiente de TIC;

9.10.5 Relatório mensal de execução de Requisições Planejadas;

9.10.6 Relatório mensal do número total de cada categoria do parque de ativos de TIC;

9.10.7 Relatório mensal de sistemas e recursos de TIC.

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

Relatório	Informações Obrigatórias
Relatório mensal dos indicadores de nível de serviços e de desempenho	1. Período de faturamento mensal; 2. Indicadores de nível de serviço e de desempenho (usar a descrição dos INS, IND e TRS neste documento).
Relatório mensal de disponibilidade e de utilização dos sistemas e recursos de TIC	1. Estatísticas individualizadas de disponibilidade e de utilização de serviços e recursos críticos, sensíveis e essenciais, de acordo com a determinação da CONTRATANTE; 2. Tempo Médio entre Falhas (MTBF) de serviços e recursos críticos, sensíveis e essenciais, de acordo com a determinação da CONTRATANTE.
Relatório consolidado dos atendimentos realizados no período mensal	1. Quantidade de chamados encerrados dentro do período de apuração; 2. Percentual de requisições e incidentes encerrados no período, para cada nível de atendimento (segundo ou terceiro nível); 3. Percentual de requisições e incidentes atendidos pelas áreas especializadas no período, para cada área especializada; 4. Relação de incidentes e requisições não encerrados dentro dos Níveis Mínimos de Serviço no período; 5. Relação de incidentes e requisições reabertos.
Relatório mensal de ocorrências e não-conformidades no ambiente de TIC	1. Relação de ocorrências e não-conformidades detectadas para cada área especializada no período; 2. Sugestões de cada área especializada para melhorias nos processos de execução das atividades.
Relatório mensal de execução de Requisições Planejadas	1. Relação de todas as Requisições Planejadas concluídas no mês, informando as alterações realizadas no CMBD e nos itens de configuração; 2. Planejamento para o próximo período mensal de execução de Requisições Planejadas.

Relatório mensal do número total de cada categoria do parque de ativos de TIC	1. Relação do quantitativo de todas as categorias do parque de ativos de TIC por fabricante e modelo/versão.
Relatório mensal de Sistemas e Recursos de TIC	1. Relação do quantitativo de todos os Sistemas e Recursos de TIC com Servidor de Aplicação, SGBD e Categoria.

Tabela 16: Informações do Relatório Geral de Faturamento

9.12. A CONTRATANTE, a seu critério, solicitará a disponibilização de indicadores de nível de serviço e desempenho em dashboards dinâmicos para verificação continuada, a fim de encaminhar ações corretivas junto à CONTRATADA ainda durante o período de execução mensal. Poderão ser solicitados outros indicadores além dos definidos (INS, IND, TRS). Os dados deverão ser extraídos a partir dos dados registrados pela Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM), pela ferramenta de monitoramento do ambiente, ou por alguma outra ferramenta que venha a ser utilizada, podendo a construção do dashboard ser realizada através de mecanismos intrínsecos das próprias ferramentas ou por ferramenta específica de Business Intelligence, a critério da CONTRATANTE.

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

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

9.14.1. Análise crítica de requisições e incidentes reabertos;

9.14.2. Sugestões de melhorias administrativas e gerenciais para o próximo período;

9.14.3. Informações sobre a execução dos serviços, apresentando gráficos, estatísticas e informações dos sistemas aplicativos e do ambiente computacional e de seus recursos;

9.14.4. Relatório de capacidade contendo utilização do hardware dos servidores e sistema de armazenamento de dados, com projeção de uso em período a ser definido pela CONTRATANTE;

9.14.5. Quantidade de alertas por ativo monitorado;

9.14.6. Demais informações relevantes para as atividades demandadas nas Ordens de Serviços e chamados técnicos, como uso da banda de acesso internet, infecções por vírus, erros operacionais ou qualquer outra informação solicitada pela CONTRATANTE.

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

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

9.17. O Relatório de Gestão de Pessoas deve ser elaborado sempre que solicitado pela CONTRATANTE, e conter minimamente:

9.17.1. Informações profissionais: formação acadêmica, histórico profissional, treinamentos e aperfeiçoamentos, áreas de conhecimento; certificações, cargo, processos executados, histórico de movimentações, afastamentos e licenças;

9.17.2. Resultado individual: Indicadores de desempenho individual baseado nas avaliações de competências periódicas para medir a performance do prestador de serviço *versus* níveis de serviços acordados.

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

Do pagamento mensal dos serviços prestados:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

9.19.9. Ocorrendo atraso no pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido de alguma forma para o mesmo, serão devidos pela CONTRATANTE a compensação financeira devida, desde a data limite fixada para pagamento até a data correspondente ao efetivo pagamento da parcela. Os encargos moratórios pelo atraso no pagamento serão calculados pela seguinte fórmula:

$$EM = N \times Vp \times (I / 365)$$

Onde:

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

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

Vp = Valor da parcela em atraso;

I = ICTI anual acumulado (Índice de Custos de Tecnologia da Informação)/100.

Acompanhamento do contrato:

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

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

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

Do recebimento e aceitação do objeto:

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

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

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

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

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

10.2.2.3. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis. Ademais, o recebimento provisório dos serviços se dará mediante termo circunstanciado, assinado pelas partes em até 15 (quinze) dias da comunicação escrita da CONTRATADA, conforme previsão no artigo 140, inc. I, alínea "b", da Lei federal nº 14.133/21.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

11.1. Para o correto dimensionamento e elaboração de sua Proposta, a LICITANTE poderá realizar vistoria nas instalações do local de execução dos serviços, acompanhada por servidor designado para esse fim.

11.2. A vistoria técnica deverá ser realizada por representante legal da LICITANTE, o qual deverá portar original ou cópia do contrato social da empresa, procuração para representar a LICITANTE e documento de identificação pessoal original com foto, a serem apresentados aos servidores da CONTRATANTE.

11.3. 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, a LICITANTE receberá, entre outras, informações sobre estrutura organizacional, competências e funcionamento da área de Tecnologia da Informação da CONTRATANTE. 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.

11.4. A vistoria tem a finalidade de subsidiar de informações necessárias para a elaboração de suas propostas, com o objetivo de garantir maior segurança para a Administração Pública.

11.5. Adicionalmente, durante a vistoria, serão sanadas eventuais dúvidas sobre a arquitetura de referência da CONTRATANTE. Os esclarecimentos prestados durante a vistoria serão repassados a todas às LICITANTES.

11.6. Quando da vistoria aos locais dos serviços, as LICITANTES devem se inteirar de todos os aspectos referentes à execução dos serviços, não se admitindo, posteriormente, qualquer alegação de desconhecimento dos mesmos.

11.7. Para todos os efeitos, considerar-se-á que a LICITANTE, optante pela realização de vistoria ou não, tem pleno conhecimento da natureza e do escopo dos serviços, não se admitindo, posteriormente, qualquer alegação de desconhecimento dos serviços e de dificuldades técnicas não previstas.

11.8. Efetuada a vistoria será lavrado, por representante da equipe técnica da CONTRATANTE, designado para tanto, o respectivo Termo de Vistoria, conforme modelo do “Anexo XIII - TERMO DE REALIZAÇÃO DE VISITA TÉCNICA”, o qual deverá ser preenchido e assinado pelo interessado em participar da licitação, anexando, oportunamente, à sua habilitação.

11.9. Caso a LICITANTE renuncie à vistoria técnica aos locais dos serviços, deverá entregar a Declaração de Renúncia à Vistoria, conforme modelo do "ANEXO XIV - TERMO DE RENUNCIA À VISITA TÉCNICA", o qual deverá ser preenchido e assinado pelo interessado em participar da licitação, anexando, oportunamente, à sua habilitação.

11.10. O prazo para vistoria iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até o dia útil anterior à data prevista para a abertura da sessão pública.

11.11. O representante legal da LICITANTE, no momento da vistoria, deverá comprovar, por meio de documento oficial, que tem vínculo com a mesma, seja por procuração ou carteira de trabalho.

11.12. A vistoria deverá ser agendada junto à CONTRATANTE por meio do endereço eletrônico: getec.meioambiente@goias.go.gov.br.

11.13. Serão aceitas as solicitações de agendamento de vistoria encaminhadas até 2 (dois) dias úteis da data prevista para a realização do pregão. As visitas serão agendadas para dias úteis das 9h às 11h e das 15h às 17h.

11.14. A visita técnica é extremamente recomendada, porém opcional, sendo de responsabilidade da empresa contratada eventuais prejuízos em virtude de sua omissão na verificação do local de execução do serviço a ser contratado.

11.15. Não serão admitidas, em hipótese alguma, alegações posteriores de desconhecimento dos serviços e de dificuldades técnicas não previstas, haja vista que será dado acesso às instalações para as empresas interessadas.

12.1. Será exigida garantia de execução contratual, conforme a seguir:

12.1.1. O adjudicatário, no prazo de 10 (dez) dias corridos após a assinatura do contrato, prestará garantia no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor da contratação, que será liberada de acordo com as condições previstas neste termo, conforme disposto no art. 96 da Lei nº 14.133, de 2021, desde que cumpridas as obrigações contratuais.

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

1. caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública, devendo estes ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda;
2. seguro-garantia;
3. fiança bancária.

12.1.3. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da CONTRATANTE, na Caixa Econômica Federal, com correção monetária, em favor da mesma.

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

12.1.5. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a CONTRATADA obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias.

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

12.1.7. A garantia prestada pela CONTRATADA será liberada ou restituída após a execução do contrato e, quando em dinheiro, atualizada monetariamente. (artigo 100 da Lei nº 14.133/21).

13.1. Constituem obrigações da CONTRATANTE:

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

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

13.1.3. Receber o objeto fornecido pela CONTRATADA que esteja em conformidade com a Proposta aceita, conforme inspeções realizadas;

13.1.4. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação;

13.1.5. Permitir ao pessoal técnico da CONTRATADA, desde que identificado e incluído na relação de técnicos autorizados, o acesso às dependências da CONTRATANTE, respeitadas as normas de segurança vigentes. Esses profissionais ficarão sujeitos a todas as normas internas da CONTRATANTE, principalmente as de segurança, inclusive àquelas referentes à identificação, trajes, trânsito e permanência em suas dependências;

13.1.6. Autorizar acesso à CONTRATADA via rede VPN ou outro meio fornecido pela CONTRATANTE, no ambiente acertado entre as partes quando do início do contrato, disponibilizando-o sempre que houver demandas para execução fora do ambiente da CONTRATANTE;

13.1.7. Notificar a CONTRATADA quanto a defeitos ou irregularidades verificadas na execução dos serviços objeto da contratação, bem como quanto a qualquer ocorrência relativa ao comportamento de seus técnicos, quando em atendimento, que venha a ser considerado prejudicial ou inconveniente para a CONTRATANTE, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas;

13.1.8. Comunicar à CONTRATADA a necessidade de substituição de qualquer profissional que seja considerado inadequado para o exercício da função;

13.1.9. Efetuar os pagamentos devidos à CONTRATADA, na forma convencionada, dentro do prazo previsto, desde que atendidas as formalidades necessárias, após a aceitação dos serviços faturados;

13.1.10. Verificar as regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias da CONTRATADA, conforme determina a lei, antes de efetuar o pagamento devido;

13.1.11. Promover a fiscalização do contrato, sob os aspectos quantitativos e qualitativos, anotando em registro próprio as falhas detectadas e exigindo as medidas corretivas necessárias, bem como acompanhar o desenvolvimento do contrato, conferir os serviços executados e atestar os documentos fiscais pertinentes, podendo ainda sustar, recusar, mandar fazer ou desfazer qualquer procedimento que não esteja de acordo com os termos contratuais;

13.1.12. Comunicar tempestivamente à CONTRATADA as possíveis irregularidades detectadas na execução dos serviços;

13.1.13. Assistir e homologar serviços prestados, quando os mesmos estiverem de acordo com o especificado;

13.1.14. Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da Solução de Tecnologia da Informação sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, pertençam à Administração;

13.1.15. Rejeitar, no todo ou em parte, serviços prestados em desacordo com o escopo e especificações técnicas;

13.1.16. Aplicar as glosas previstas para o(s) caso(s) de não cumprimento de cláusulas contratuais ou, caso haja justificativas, por parte da CONTRATADA para o não cumprimento das obrigações, avaliar e considerar tais justificativas;

13.1.17. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis para o caso de não cumprimento de cláusulas contratuais, ou aceitar as justificativas apresentadas pela CONTRATADA;

13.1.18. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à CONTRATADA de acordo com a forma e prazo estabelecidos, exigindo a apresentação de relatórios de execução dos serviços/medições, quando for o caso, notas fiscais/faturas;

13.1.19. Emitir e encaminhar Termo de Recebimento Provisório após a comunicação de entrega emitida pela CONTRATADA, e conferência de conclusão de cada etapa prevista no contrato;

13.1.20. Emitir e encaminhar Termo de Recebimento Definitivo após conclusão de entregas pela CONTRATADA;

13.1.21. Conferir toda a documentação técnica gerada e apresentada durante a execução dos serviços, efetuando o seu atesto quando esta estiver em conformidade com os padrões de informação e qualidade exigidos;

13.1.22. A CONTRATADA não poderá repassar a terceiros, em nenhuma hipótese, os códigos-fontes, bem como qualquer informação sobre a arquitetura, documentação, assim como dados trafegados no sistema, dos produtos desenvolvidos e entregues, ficando responsável juntamente com a CONTRATANTE por manter a integridade dos dados e códigos durante a execução das atividades e também em período posterior ao término da execução dos produtos;

13.1.23. Comunicar à CONTRATADA as eventuais modificações no ambiente computacional da CONTRATANTE, e estipular prazos para que a prestação de serviços se adeque à nova infraestrutura;

13.1.24. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes solicitados pelo Preposto da CONTRATADA;

13.1.25. Fiscalizar o cumprimento dos requisitos de qualificação profissional exigidos nas especificações técnicas, solicitando à CONTRATADA, sempre que necessário, a comprovação do atendimento a tais requisitos e adotando as medidas necessárias em caso de não atendimento;

13.1.26. Notificar a CONTRATADA por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção;

13.1.27. Exigir o imediato afastamento de qualquer colaborador, Supervisor Técnico ou Preposto da CONTRATADA que não preencha os requisitos de vida pregressa exigidos pela CONTRATANTE, que embarace a fiscalização ou, ainda, que se conduza de modo inconveniente ou incompatível com o exercício das funções que lhe forem atribuídas;

13.1.28. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;

13.1.29. Pagar à CONTRATADA o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência;

13.1.30. Não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA, tais como:

13.1.30.1. Exercer o poder de mando sobre os empregados da CONTRATADA, devendo reportar-se somente ao(s) Preposto(s) ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação previr o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;

13.1.30.2. Direcionar a contratação de pessoas para trabalhar na empresa CONTRATADA;

13.1.30.3. Considerar os trabalhadores da CONTRATADA como colaboradores eventuais do próprio órgão ou entidade responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens.

13.1.31. Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento;

13.1.32. Cientificar o responsável para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento das obrigações pela CONTRATADA;

13.1.33. Arquivar, entre outros documentos, projetos, "as built", especificações técnicas, orçamentos, termos de recebimento, contratos e aditamentos, relatórios de inspeções técnicas após o recebimento do serviço e notificações expedidas.

14.1. A CONTRATADA obriga-se a cumprir fielmente as condições e exigências contidas no instrumento contratual, as obrigações técnicas descritas no Termo de Referência e em seus respectivos Anexos, e, ainda, a:

14.1.1. Executar os serviços conforme especificações do Termo de Referência e de sua Proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade especificadas no Termo de Referência e em sua Proposta;

14.1.2. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo Fiscal do Contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou das ferramentas empregadas;

14.1.3. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com os artigos 14 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar da garantia, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos;

14.1.4. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações definidas no Termo de Referência;

14.1.5. Apresentar os empregados identificados por meio de crachá, além de provê-los com os Equipamentos de Proteção Individual - EPI, quando for o caso;

14.1.6. Propiciar todos os meios e facilidades necessários à fiscalização da Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação pela CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcialmente, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;

14.1.7. Apresentar à CONTRATANTE, a relação nominal dos empregados que adentrarão o órgão para a execução do serviço;

14.1.8. Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfira responsabilidade à CONTRATANTE;

14.1.9. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da CONTRATANTE;

14.1.10. Acatar as normas e diretrizes estabelecidas pela CONTRATANTE, para execução dos serviços objeto desta contratação;

14.1.11. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a CONTRATADA relatar à CONTRATANTE toda e qualquer ocorrência nesse sentido, a fim de evitar desvio de função;

14.1.12. Relatar à CONTRATANTE toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços;

14.1.13. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de 16 (dezesseis) anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de 14 (quatorze) anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

14.1.14. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

14.1.15. Atender às solicitações da CONTRATANTE quanto à substituição dos colaboradores, no prazo fixado pelo Fiscal do Contrato, nos casos em que ficar constatado descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço, conforme descrito no Termo de Referência;

14.1.16. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

14.1.17. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua Proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos;

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

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

14.1.20. Implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente das tarefas demandadas, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem as dependências da CONTRATANTE;

14.1.21. Apoiar e auxiliar a equipe técnica da CONTRATANTE no desenvolvimento de atividades de organização de processos, como:

14.1.21.1. Mapeamento e desenho de processos, definição e implantação de indicadores de desempenho e de sistemas da qualidade, utilizando-se de metodologias adotadas pela CONTRATANTE, bem como das tecnologias e ferramentas disponíveis no ambiente operacional existente;

14.1.21.2. Planejamento, capacidade e operação de rede, elaboração de normas para uso das redes em ambientes operacionais adotados pela CONTRATANTE, definição de políticas para plano de contingência e de segurança, definição de normas para controle de acesso, de auditoria dos softwares básicos, bem como das tecnologias e ferramentas disponíveis no ambiente existente;

14.1.21.3. Elaboração e ajustes de modelos apropriados para cada tipo de documentação, relatórios técnicos e para divulgação dos processos técnico-operacionais.

14.1.22. Executar os serviços nas formas e em prazos não superiores aos máximos estipulados no Termo de Referência e em seus Anexos;

14.1.23. Alocar os profissionais necessários à realização dos serviços de acordo com a qualificação mínima prevista nas especificações técnicas, segundo os perfis indicados;

14.1.24. Indicar e manter Preposto(s) e Supervisor(es) Técnico(s) nos locais de prestação dos serviços, aceito pela Administração e sem ônus à CONTRATANTE, para representar a CONTRATADA e responder pela fiel execução do contrato;

14.1.25. Comprovar a habilitação e a qualificação técnica dos colaboradores na prestação de serviços objeto desta contratação;

14.1.26. Detalhar e repassar à CONTRATANTE, conforme sua orientação e interesse, sem qualquer custo adicional, todo o conhecimento técnico utilizado na implementação dos serviços e produtos, segundo a cláusula de transferência de conhecimentos;

14.1.27. Responsabilizar-se por todos os atos praticados por seus empregados na execução dos serviços desta contratação, inclusive daqueles relacionados ao manuseio de arquivos, sistemas e equipamentos da CONTRATANTE;

14.1.28. Reportar imediatamente qualquer anormalidade, erro ou irregularidade que possa comprometer a execução dos serviços e a continuidade das atividades da CONTRATANTE;

14.1.29. Receber inspeções e diligências da CONTRATANTE;

14.1.30. Responder integralmente por perdas e danos que vier a causar diretamente à CONTRATANTE ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou dos seus empregados, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita;

14.1.31. Submeter à prévia aprovação da CONTRATANTE toda e qualquer alteração na prestação dos serviços;

14.1.32. Apresentar ao Fiscal Técnico da CONTRATANTE no prazo especificado o Relatório Geral de Faturamento, para avaliação da conformidade da prestação de serviços;

14.1.33. Apresentar a nota fiscal/fatura dos serviços acompanhada de cópia do Relatório Geral de Faturamento devidamente aprovado, bem como de cópias dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo, e encaminhar para o setor competente para fins de pagamento;

14.1.34. Sujeitar-se à fiscalização da CONTRATANTE, no tocante à prestação dos serviços, prestando todos os esclarecimentos solicitados e atendendo, de imediato, às reclamações fundamentadas, caso venham a ocorrer;

14.1.35. Levar, imediatamente, ao conhecimento da equipe de gestão do contrato, fatos extraordinários ou anormais que ocorrerem na execução do objeto contratado;

14.1.36. Ter pleno conhecimento de todas as condições e peculiaridades inerentes aos serviços a serem executados não podendo invocar posteriormente desconhecimento para cobrança de pagamentos adicionais à CONTRATANTE ou a não prestação satisfatória dos serviços;

14.1.37. Assinar termo de ciência (Anexo VII - Termo de Ciência Individual sobre a Confidencialidade) das normas e sigilo das informações obtidas através da prestação de serviços à CONTRATANTE;

14.1.38. Guardar inteiro sigilo dos dados processados, reconhecendo serem estes de propriedade exclusiva da CONTRATANTE, sob pena de responsabilização civil, penal e administrativa;

14.1.39. Assegurar que todos os privilégios de acessos a sistemas, informações e recursos de TIC da CONTRATANTE sejam revistos, modificados ou revogados quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissionais sob sua responsabilidade, observando as políticas de segurança da informação da CONTRATANTE;

14.1.40. Substituir, imediatamente, a critério da CONTRATANTE, a qualquer tempo e sem nenhum ônus adicional, qualquer profissional do seu corpo técnico cuja presença seja considerada indesejável ou inconveniente, em virtude de comportamento inadequado, negligente ou imperito;

14.1.41. Designar profissionais para atuar como Preposto e Supervisor Técnico, e designar os seus eventuais substitutos. O(s) Preposto(s) será(ão) responsável(eis) pela gestão dos aspectos administrativos, legais e técnicos do contrato, relacionando-se diretamente com a equipe de gestão do contrato da CONTRATANTE. O(s) Supervisor(es) Técnico(s) será(ão) responsável(eis) pela supervisão técnica das atividades e das áreas especializadas, trabalhando de forma transversal entre as equipes;

14.1.42. O(s) Preposto(s) e o(s) Supervisor(es) Técnico(s) poderão ser contatados pela CONTRATANTE a qualquer tempo, para tratar de assuntos relativos ao contrato ou à prestação dos serviços;

14.1.43. A qualquer tempo a equipe de gestão do contrato poderá solicitar alteração na designação dos empregados da CONTRATADA escolhidos para atuar como Preposto ou Supervisor Técnico, desde que entenda que seja benéfico ao desenvolvimento do serviço;

14.1.44. A CONTRATADA deverá fornecer números telefônicos ou outros meios de comunicação para contato com o(s) Preposto(s) e Supervisor(es) Técnico(s) e seus substitutos, mesmo fora do horário de expediente, sem que com isso ocorra qualquer ônus extra;

14.1.45. Promover a substituição de empregado que não atenda às necessidades de realização do objeto contratado;

14.1.46. Comunicar a CONTRATANTE, com antecedência mínima de 7 (sete) dias corridos, a substituição de qualquer colaborador responsável por atividades na execução do objeto;

14.1.47. Cumprir integralmente as especificações e prazos definidos nos chamados técnicos garantindo a qualidade dos produtos e serviços entregues;

14.1.48. Solicitar autorização prévia da CONTRATANTE antes de utilizar recursos de software que necessitem de aquisição de licença de uso, ou antes de utilizar ferramentas cuja versão seja diferente daquelas previstas e em uso na CONTRATANTE;

14.1.49. Admitir, administrar, coordenar e avaliar, sob sua responsabilidade, os profissionais necessários à prestação dos serviços desta contratação;

14.1.50. Assumir o ônus decorrente de ações judiciais movidas por terceiros que lhe venham a ser exigidas por força da Lei, ligadas à prestação dos serviços;

14.1.51. Prestar, por escrito, as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE durante todo o período de vigência do contrato;

14.1.52. Assumir inteira responsabilidade técnica e administrativa sobre o objeto contratado, não podendo transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas de funcionamento dos serviços/fornecimento do objeto;

14.1.53. Promover a transição contratual com transferência da base de conhecimento, da tecnologia e das técnicas empregadas, sem perda de informações, capacitando ao término do contrato, se solicitado, os servidores da CONTRATANTE ou quem por ela for indicado;

14.1.54. Efetuar a transferência de conhecimento para a equipe técnica da CONTRATANTE, de todos os novos serviços e processos implantados ou modificados, mediante documentação técnica em repositório adotado para esse fim;

14.1.55. Não utilizar os recursos disponibilizados pela CONTRATANTE, diretamente ou por meio de seus empregados, para realização de atividades alheias aos serviços previstos ou não englobadas na contratação;

14.1.56. Fornecer, a qualquer momento, todas as informações pertinentes ao objeto que a CONTRATANTE julgar necessário conhecer ou analisar e as documentações eventualmente solicitadas, assim como todos os componentes, scripts, materiais ou produtos gerados durante a prestação dos serviços;

14.1.57. Realizar todos os trabalhos sem que haja a necessidade de parada do ambiente em produção, exceto as predeterminadas e previamente acordadas com a equipe da CONTRATANTE;

14.1.58. Testar todos os serviços depois de concluídos, ficando sua aceitação final dependente das características do desempenho apresentado;

14.1.59. Garantir a execução dos serviços sem interrupção, substituindo, caso necessário, sem ônus para a CONTRATANTE, qualquer técnico que tenha faltado ao serviço ou que esteja em gozo de férias, auxílio doença, auxílio maternidade ou qualquer outro benefício legal;

14.1.60. Informar a CONTRATANTE, para efeito de controle de acesso às dependências do órgão e seus sítios, os nomes e demais dados de identificação dos colaboradores que farão parte da equipe técnica alocada aos serviços desta contratação, juntamente com o Termo de Ciência (Anexo VII - Termo de Ciência Individual sobre a Confidencialidade) assinado;

14.1.61. Promover a devolução de crachás e demais materiais pertencentes à CONTRATANTE, aos quais a CONTRATADA veio a ter acesso em virtude da contratação, nos casos de desligamento dos colaboradores dos quadros da CONTRATADA;

14.1.62. Responsabilizar-se pela conservação dos ambientes e materiais onde desempenhe seus serviços;

14.1.63. Responsabilizar-se pelo comportamento de seus profissionais quanto à postura, silêncio, organização e comunicação, visando manter um bom ambiente de trabalho;

14.1.64. Responsabilizar-se pela execução dos serviços e seu acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções. Quaisquer problemas que venham a

comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados à CONTRATANTE;

14.1.65. Implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente dos serviços, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem as dependências da CONTRATANTE;

14.1.66. A CONTRATADA não poderá transferir a outrem no todo ou em parte o objeto do presente contrato;

14.1.67. Acatar as determinações feitas pela equipe de gestão do contrato no que tange ao cumprimento do objeto;

14.1.68. Manter o controle das ligações telefônicas interurbanas realizadas pelos seus colaboradores a partir da infraestrutura telefônica da CONTRATANTE, com finalidade de apoio e suporte para atividades e correções de serviços;

14.1.69. Disponibilizar suas habilidades e capacidades técnicas à CONTRATANTE para orientação quanto à execução dos serviços, sempre que solicitado;

14.1.70. Sempre que houver alterações no ambiente, o encerramento dos serviços deverá estar acompanhado da documentação atualizada;

14.1.71. Alocar os colaboradores necessários para o atendimento dos chamados e atividades, para fins de cumprimento dos indicadores de desempenho estabelecidos;

14.1.72. Assumir a responsabilidade pelo pagamento de eventuais multas aplicadas por quaisquer autoridades federais, estaduais e municipais, em consequência de fato a ela imputável e relacionada com a execução do objeto do contrato;

14.1.73. Permitir auditoria por parte da CONTRATANTE, inclusive com a possibilidade de os atendimentos serem monitorados para a verificação de procedimentos;

14.1.74. Permitir acesso aos dados registrados pela Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM) para monitoração e aferição dos atendimentos e níveis de serviço por parte da CONTRATANTE;

14.1.75. Responsabilizar-se pela absorção das atividades de forma a documentá-las minuciosamente para que os repasses de informações, conhecimentos e procedimentos, no final do contrato, aconteçam de forma precisa e responsável;

14.1.76. A CONTRATADA fica terminantemente proibida de utilizar qualquer servidor da CONTRATANTE para a execução dos serviços contratados, nos termos do que estabelece o art. 9º. Inciso III, da Lei nº 14.133/21, sob pena de imediata rescisão contratual;

14.1.77. Documentar, manter e atualizar a documentação dos serviços de infraestrutura, a topologia física e lógica da rede, os processos e procedimentos operacionais dos serviços de infraestrutura e submeter à aprovação da CONTRATANTE;

14.1.78. Disponibilizar e manter atualizada uma lista contendo os e-mails de cada empregado que preste serviço à CONTRATANTE, com a utilização de recursos próprios e independentes da infraestrutura, como uma das formas de comunicação dos mesmos com a CONTRATANTE;

14.1.79. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais das adaptações da Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM) sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados, repassada através de meio formal, à Equipe de Gestão do Contrato;

14.1.80. Arcar com as responsabilidades decorrentes do objeto desta contratação, nos termos do Código Civil, do Código de Defesa e Proteção do Consumidor, no que compatíveis com a Lei federal nº 14.133/2021;

14.1.81. Emitir declaração que tem pleno conhecimento das condições necessárias para a execução dos serviços objeto desta contratação.

14.2. São de propriedade da SEMAD, na condição de CONTRATANTE, todos os produtos gerados no escopo da presente contratação; incluindo estudos, relatórios, especificações, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, fontes dos códigos de programas em qualquer mídia, páginas web e documentação, em papel ou em qualquer forma ou mídia, em conformidade com a Lei nº 14.133/21, com a Lei nº 9.609/98 e com a Lei nº 9.610/98, sendo vedada qualquer apropriação e comercialização desses por parte da CONTRATADA.

Transferência de conhecimento:

14.3. A CONTRATADA se compromete, em conformidade com o parágrafo primeiro do artigo 92 da Lei federal nº 14.133/21, a participar de atividades de transição contratual e a transferir para a CONTRATANTE todo o conhecimento gerado na execução dos serviços, incluindo dados, documentos e elementos de informação utilizados.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Transição contratual:

14.4. Quando restarem 03 (três) meses para a data do efetivo término do contrato de prestação dos serviços, a CONTRATADA deve prestar para a CONTRATANTE toda a assistência a fim de que os serviços continuem sendo

prestados sem interrupção ou efeito adverso, e que haja uma transferência ordenada dos serviços para a CONTRATANTE.

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

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

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

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

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

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

1. Devolver equipamentos e bens de propriedade da CONTRATANTE, incluindo, mas não limitado aos listados nas cláusulas do contrato e os bens intangíveis, como software, descrição de processos e rotinas de diagnóstico;
2. Entregar todos os processos de monitoramento mapeados, bem como, quaisquer documentos gerados, e a propriedade intelectual destes documentos, repassada através de meio formal, à Equipe de Gestão do Contrato;
3. Devolver documentação de processos, procedimentos, scripts desenvolvidos com ou para a CONTRATANTE durante a prestação dos serviços; e
4. Participar, em conjunto com a CONTRATANTE, sob sua solicitação, da consolidação do Plano de Transferência do Conhecimento.

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

1. Mapa atualizado com topologia da rede;
2. Bases de dados de todos os softwares de gestão utilizados, em formatos abertos;
3. Base de dados de conhecimento atualizada;
4. Descritivo do estado geral (*health-check*) da rede, dos ativos, softwares e serviços, contemplando, no mínimo, configuração, versão, desempenho e status do ciclo de vida;
5. Entregar a base de dados da Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC atualizada; e
6. Plano de Transferência de Conhecimento consolidado.

Do Programa de Integridade

14.4.8. A CONTRATADA obriga-se a implementar e manter um Programa de Integridade, no prazo máximo de 6 (seis) meses, contados da data de celebração do contrato, em conformidade com as diretrizes estabelecidas no art. 25, § 4º, da Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, na Lei Estadual nº 20.459, de 08 de maio de 2019, e demais regulamentações aplicáveis.

14.4.8.1. O Programa de Integridade deverá ser estruturado com o objetivo de prevenir, detectar e sanar desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados contra a administração pública, e deverá contemplar, no mínimo:
a) Comprometimento da alta direção da CONTRATADA, incluindo a aprovação e o apoio explícito ao programa;
b) Padrões de conduta, código de ética, políticas e procedimentos de integridade, aplicáveis a todos os

empregados e administradores, e, quando pertinente, a terceiros, como fornecedores, prestadores de serviço, agentes intermediários e associados;
c) Treinamentos periódicos sobre o Programa de Integridade e suas políticas;
d) Análise de riscos periódica para identificar, analisar e mitigar os riscos relacionados a atos lesivos previstos na legislação;
e) Registros contábeis que reflitam de forma completa e precisa as transações da pessoa jurídica;
f) Controles internos que assegurem a pronta elaboração e a confiabilidade de relatórios e demonstrações financeiras da pessoa jurídica;
g) Procedimentos específicos para prevenir fraudes e ilícitos no âmbito de processos licitatórios, na execução de contratos com o setor público ou em qualquer interação com o setor público, ainda que intermediada por terceiros;
h) Canais de denúncia de irregularidades, abertos e amplamente divulgados a funcionários e terceiros, e mecanismos destinados à proteção de denunciantes de boa-fé;
i) Medidas disciplinares em caso de violação do Programa de Integridade;
j) Procedimentos que assegurem a pronta interrupção de irregularidades ou infrações detectadas e a tempestiva remediação dos danos gerados;
k) Diligências apropriadas, baseadas em risco (due diligence), para contratação e, conforme o caso, supervisão de terceiros, como fornecedores, prestadores de serviço, agentes intermediários e associados;
l) Verificação, durante os processos de fusões, aquisições e reestruturações societárias, do cometimento de irregularidades ou ilícitos ou da existência de vulnerabilidades nas pessoas jurídicas envolvidas;
m) Monitoramento contínuo do Programa de Integridade, visando seu aperfeiçoamento na prevenção, detecção e combate aos atos lesivos, bem como reporte periódico à alta direção com os resultados do monitoramento.

14.4.8.2. A CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE, ao final do prazo estipulado no item 14.4.8, a documentação comprobatória da efetiva implementação do Programa de Integridade, incluindo, mas não se limitando a, manuais, políticas, atas de aprovação, relatórios de treinamento e designação do responsável pela implementação e monitoramento do programa.

14.4.8.3. A CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, realizar diligências para verificar a efetiva implementação e conformidade do Programa de Integridade da CONTRATADA.

14.4.8.4. A não implementação do Programa de Integridade no prazo estabelecido ou a sua implementação em desacordo com as normativas aplicáveis e as exigências deste Termo de Referência sujeitará a CONTRATADA às sanções contratuais e legais cabíveis, inclusive a rescisão contratual, sem prejuízo da apuração de responsabilidade.

14.4.8.5. A CONTRATADA deverá manter o Programa de Integridade ativo e atualizado durante toda a vigência do contrato.

15.1. Constituem ilícitos administrativos, sem prejuízo das sanções penais cabíveis, além da prática dos atos previstos no art. 90 da Lei federal nº 14.133 de 2021, a prática dos atos previstos no art. 7º da Lei federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002, ou em dispositivos de normas que vierem a substituí-los, cabendo as sanções previstas nos arts. 162 e incisos I e II do art. 163 da Lei federal nº 14.133, de 2021, e no art. 7º da Lei federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002.

15.2. Nas hipóteses previstas no item 15.1, o interessado poderá apresentar sua defesa no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado da notificação do ato, sendo facultada a produção de todas as provas admitidas em direito, por iniciativa e a expensas daquele que as indicou.

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

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

15.5. Sem prejuízo do expresso no Item 15.1 acima, poderão ser aplicadas, a critério da SEMAD, as seguintes penalidades:

15.5.1. 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 à ampla defesa, o LICITANTE que, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta:

1. não assinar o contrato ou a ata de registro de preços;
2. não entregar a documentação exigida no edital;
3. apresentar documentação falsa;
4. causar o atraso na execução do objeto;
5. não mantiver a proposta;
6. falhar na execução do contrato;
7. fraudar a execução do contrato;
8. comportar-se de modo inidôneo;
9. declarar informações falsas; e
10. cometer fraude fiscal.

15.5.2. A inexecução contratual, inclusive por atraso injustificado na execução do contrato ou instrumento equivalente, sujeitará a CONTRATADA, além das penalidades previstas no item 14.1, a multa de mora, graduada de acordo com a gravidade da infração, obedecidos aos seguintes limites máximos:

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;
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;
3. 0,7% (sete décimos por cento) sobre o valor da parte do fornecimento ou serviço não realizado, por cada dia subsequente ao trigésimo.

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

15.5.3. Para os casos não previstos no Item 15.5.1, a penalidade de suspensão será aplicada, conforme determinação do art. 81 da Lei Estadual nº 17.928 de 27 de dezembro de 2012.

15.6. As sanções previstas neste Item 15 poderão ser aplicadas juntamente às do Item 15.5.2.

15.7. Conforme Decreto Estadual nº 9142 de 22 de janeiro de 2018 serão inscritas no CADIN Estadual - Goiás as pessoas físicas ou jurídicas que tenham sido impedidas de celebrar ajustes com a Administração Estadual, em decorrência da aplicação de sanções previstas na legislação pertinente a licitações e contratos administrativos ou em legislações de parcerias com entes públicos ou com o terceiro setor.

15.8. 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 SEMAD ou ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente.

16.1. O regime de execução do contrato a ser firmado será o apresentado neste Termo de Referência.

16.2. 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:

1. Apresentação de Proposta de Preços, nos termos do Item 16.3;
2. Comprovação de Exequibilidade da Proposta, nos termos do Item 16.4;
3. Apresentação de Atestados de Capacidade Técnica, nos termos do Item 16.5;
4. Realização de Vistoria Técnica ou recusa, nos termos do Item 11.

16.2.1. Em conformidade com o art. 15, inciso III, da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e com base na natureza do objeto e nas justificativas técnicas detalhadas neste Termo de Referência, não será admitida a participação de empresas em consórcio na presente licitação.

16.2.2. A vedação se justifica pela alta complexidade, criticidade e interdependência dos serviços a serem prestados, que exigem uma gestão unificada e uma responsabilidade centralizada para garantir a coesão, a agilidade na tomada de decisões e o cumprimento estrito dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) e dos indicadores de desempenho, conforme detalhado na justificativa a seguir:

16.2.2.1. Fundamentação Legal e Jurisprudencial

a) Lei nº 14.133/2021 (Nova Lei de Licitações e Contratos Administrativos): A própria lei concede à Administração a prerrogativa de vedar a participação de consórcios. O **Art. 15** estabelece que a participação é permitida, "salvo disposição em contrário no edital". O **inciso III** do mesmo artigo determina que o edital deverá estabelecer "a vedação à participação de empresas em consórcio", quando for o caso. Portanto, a proibição é um ato discricionário da Administração, desde que devidamente motivado nos autos do processo licitatório.

b) Jurisprudência do Tribunal de Contas da União (TCU): O TCU consolidou o entendimento de que a vedação à participação de consórcios deve ser justificada de forma técnica e econômica, demonstrando que a medida é indispensável para a adequada execução do objeto e não representa uma restrição indevida à competitividade. O **Acórdão nº 2.827/2015-Plenário** reforça que a complexidade do objeto e a necessidade de uma gestão unificada são justificativas plausíveis. A decisão deve demonstrar que os potenciais prejuízos decorrentes da pulverização de responsabilidades em um consórcio superam os benefícios de uma eventual ampliação da concorrência.

16.2.2.2. Justificativa Técnica Baseada no Objeto da Licitação

A natureza do objeto, "Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento ao Usuário de TIC", é caracterizada por uma altíssima interdependência e necessidade de gestão centralizada. Conforme detalhado neste Termo de Referência, a operação exige um Service Desk unificado, equipes especializadas atuando de forma transversal , um Centro de Operações de Rede (NOC) integrado e a aplicação de Níveis Mínimos de Serviço (NMS) que são, em sua maioria, globais e interdependentes.
A fragmentação da execução entre diferentes empresas, mesmo sob o regime de consórcio, introduz riscos significativos, tais como: Dificuldade na Apuração de Responsabilidades: Como apontado, a natureza integrada dos SLAs tornaria extremamente complexa a individualização de culpas em caso de falhas, dificultando a aplicação justa das glosas e sanções previstas no contrato. Prejuízo à Gestão Unificada: O modelo de gestão do contrato pressupõe um interlocutor coeso e ágil.

Desta forma, a vedação a consórcios se justifica pelos seguintes motivos:
a) Natureza Altamente Integrada e Interdependente dos Serviços: O objeto abrange uma vasta gama de especialidades, como suporte ao usuário (Nível II) , sustentação de infraestrutura, middleware, redes, segurança da informação e bancos de dados (Nível III). O próprio TR reconhece a **interdependência técnica e funcional** dos itens, justificando o seu agrupamento em lote único. A execução bem-sucedida desses serviços depende de uma sinergia e comunicação perfeitas entre as equipes. Em um consórcio, a existência de diferentes culturas organizacionais, hierarquias, ferramentas internas e processos distintos entre as empresas participantes cria um risco elevado de falhas de comunicação, atrasos e o clássico "jogo de empurra" na resolução de incidentes complexos que perpassam múltiplas áreas.

b) Centralização da Responsabilidade e Gestão Unificada dos Níveis de Serviço: O modelo de contratação é baseado em pagamento por resultados, com a remuneração estritamente vinculada ao atingimento de Níveis Mínimos de Serviço (NMS) e indicadores de desempenho. A apuração de responsabilidade por uma falha no "Índice de Disponibilidade da Sustentação de Sistemas" (IND1) ou no "Índice de Tempo Máximo para Solução de Incidentes" (INS3) torna-se extremamente complexa e litigiosa em um modelo de consórcio. A existência de um **único CNPJ responsável** simplifica a gestão, a fiscalização e a aplicação de glosas e penalidades, garantindo que a responsabilidade pela entrega do serviço como um todo seja inequívoca.
c) Unidade de Comando e Agilidade na Tomada de Decisão: O TR estabelece a figura de um **Preposto** e de **Supervisores Técnicos** como pontos centrais de comunicação e gestão. Estes profissionais precisam ter autoridade e controle sobre todas as equipes especializadas para garantir a execução integrada das

atividades. Em um consórcio, a lealdade e a linha de comando desses profissionais podem ser divididas entre as empresas consorciadas, criando um vácuo de liderança e retardando a tomada de decisões críticas, especialmente em momentos de crise (ex: incidentes de segurança ou indisponibilidade de serviços críticos).
d) Segurança da Informação e Confidencialidade: O contrato envolve acesso a dados e sistemas críticos da SEMAD, com rigorosas exigências de sigilo e conformidade com a LGPD. A gestão de identidades, permissões de acesso e a garantia de confidencialidade são significativamente mais difíceis de controlar e auditar quando há múltiplos empregadores e políticas de segurança distintas (uma para cada empresa do consórcio). A centralização em um único contratado reduz a superfície de risco e simplifica a implementação de uma política de segurança coesa.

e) Eficiência na Gestão e Transição Contratual: A administração de um contrato com um único fornecedor é inerentemente mais simples e menos onerosa para a CONTRATANTE. Ao final do contrato, o processo de **transferência de conhecimento** e a transição para um novo prestador de serviços são vitais. Obter uma base de conhecimento unificada, documentação coesa e realizar uma transição suave é muito mais factível com uma única empresa que detém a visão holística do serviço, em vez de tentar consolidar informações fragmentadas de diferentes membros de um consórcio.

f) Em suma, a complexidade e a criticidade dos serviços de TIC para a missão da SEMAD exigem um modelo de governança contratual que priorize a responsabilidade unificada, a gestão integrada e a agilidade. A permissão de consórcios, neste caso específico, introduziria riscos operacionais, gerenciais e de segurança que superam em muito o potencial benefício de uma maior competitividade, justificando plenamente a sua vedação.

16.3. Proposta de Preços

16.3.1. A Proposta de Preços deverá ser apresentada de acordo com o modelo do "Anexo III - Modelo de Proposta de Preços", contendo o resumo da Proposta de Preços e observando estritamente 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 de Preços deverá ter prazo de validade não inferior a 90 (noventa) dias corridos, a partir da data da sessão pública.

16.3.2. A 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.

16.3.3. 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.

16.3.4. 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 no TR.

16.3.5. Além de todos os documentos que comprovem os requisitos, deve-se fazer acompanhar da indicação de quais as ferramentas pretendem utilizar para atendimento do contrato e apresentar manuais, guias de instalação e outros documentos necessários para dirimir as dúvidas quanto ao atendimento a requisitos técnicos.

16.4. Exequibilidade da Proposta

16.4.1. A LICITANTE deverá apresentar planilha com o fator-k conforme modelo disponível no "Anexo X - Planilha de Custo com Fator-k".

16.4.1.1. Os salários que constam na planilha citada no item anterior foram pesquisados com base nos mercados de São Paulo, Distrito Federal, Goiânia e Nacional (Brasil), visto que com a valorização dos profissionais de TIC no pós-covid, e o advento do trabalho remoto que não mais restringe a atuação do profissional à sua região, as

ofertas de trabalho para os profissionais de Goiás competem com outros estados brasileiros e até com outros países em alguns perfis que não exigem trabalho presencial.

16.4.2. Na referida planilha deverá ser demonstrando o fator-k com pessoal para cada um dos perfis profissionais listados no "Anexo IX - Perfis com a respectiva remuneração" para fins de avaliação de exequibilidade. Os Salários de Referência devem observar:

a) O patamar mínimo de presunção relativa de inexequibilidade deverá considerar o salário dos perfis profissionais constantes no ANEXO X - PLANILHA DE CUSTO COM FATOR-K para cada perfil profissional de referência, ou seja, a proposta apresentada pela LICITANTE não poderá considerar salários inferiores aos valores de referência.

16.4.2.1. A LICITANTE deve garantir em sua Proposta o custo estimado para o quantitativo mínimo de colaboradores atuando nas equipes especializadas conforme tabela com número mínimo de colaboradores por equipe especializada com a respectiva remuneração mínima no "Anexo IX - Perfis com a respectiva remuneração", para fins de avaliação de inexequibilidade. Essa tabela será utilizada exclusivamente como referência para análise de exequibilidade.

16.4.2.2. O quantitativo mínimo de pessoal reflete o número atual de colaboradores que atuam no ambiente da SEMAD, com os recursos e processos atualmente implantados, e está sendo utilizado como base para dar continuidade ao negócio de TIC em um primeiro momento. Os valores da respectiva tabela não vinculam remuneração dos empregados da CONTRATADA para a execução contratual.

16.4.3. Em caso de exigência de comprovação de exequibilidade, a licitante deverá, na demonstração de custos, adicionalmente:

1. Observar o disposto no Item 16.4.2 e sua alínea;
2. Demonstrar que considerou todos os encargos sociais e trabalhistas inerentes à prestação dos serviços;
3. Demonstrar que considerou os demais benefícios decorrentes de Convenção Coletiva de Trabalho da categoria.

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

16.4.5. O "Anexo X - Planilha de Custo com Fator-k" será utilizado exclusivamente como referência para análise de exequibilidade. Os valores do "Anexo X - Planilha de Custo com Fator-k" e "Anexo IX - Perfis com a respectiva remuneração" não vinculam remuneração dos empregados da CONTRATADA para a execução contratual.

16.4.6. Caso a LICITANTE apresente Proposta sem clara demonstração de exequibilidade, haverá presunção relativa de inexequibilidade.

16.4.6.1. Configurada a presunção relativa de inexequibilidade da proposta, será concedido à LICITANTE a oportunidade de demonstrar de forma clara e objetiva a exequibilidade do preço apresentado em atenção aos critérios estabelecidos neste Termo de Referência.

16.4.7. Não havendo a comprovação da exequibilidade e restando evidenciado que os preços ofertados são insuficientes para a cobertura dos custos decorrentes da contração pretendida, a proposta será desclassificada.

Critérios de qualificação técnica para habilitação:

Os serviços de TIC licitados não são genéricos. Envolvem a sustentação de sistemas críticos, a segurança de dados sensíveis, o suporte a um número expressivo de usuários e a administração de uma infraestrutura tecnológica complexa e heterogênea (conforme detalhado nos requisitos técnicos do 16.5.4.1 ao 16.5.4.13). Uma empresa sem experiência comprovada nesses tipos específicos de atividades e tecnologias representa um risco elevado de falhas, interrupções e baixo desempenho, impactando diretamente as atividades finalísticas da SEMAD.

16.5. Para comprovação de que a empresa LICITANTE possui capacitação técnica e experiência na execução de serviços correlatos aos do objeto deste Termo de Referência, a empresa deverá, nos termos do art. 67, da Lei nº 14.133/21, juntamente com a documentação de habilitação necessária, comprovar aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto desta licitação, por meio da apresentação de atestado ou declaração de capacidade técnica, em nome da LICITANTE, em documento timbrado, emitido por entidade da Administração Federal, Estadual ou Municipal, direta ou indireta e/ou empresa privada, que comprove ter a empresa LICITANTE executado ou que esteja executando serviços de características técnicas compatíveis ao objeto desta contratação e nos termos da Lei.

16.5.1. É exigido que a LICITANTE cumpra os requisitos aqui apresentados, por representarem garantia para a CONTRATANTE de que a LICITANTE possui qualificação e capacidade técnica compatíveis com a execução dos serviços que se propõe a executar. A comprovação dos requisitos relacionados é necessária para reduzir os riscos de inexecução contratual e de prejuízos para a CONTRATANTE e para a execução da sua missão institucional, missão esta que depende fundamentalmente da disponibilidade dos seus serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação.

16.5.1.1. A exigência de comprovação de aptidão técnica específica, detalhada nos subitens subsequentes (especialmente 16.5.4 e seus desdobramentos), fundamenta-se na natureza crítica, complexa e especializada dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) que constituem o objeto desta licitação. Tais serviços são essenciais para a continuidade das operações da CONTRATANTE e para o cumprimento de sua missão institucional. A experiência prévia em serviços com características, complexidade e magnitude similares aos licitados é um indicador crucial da capacidade da LICITANTE em:

a) Gerenciar e executar múltiplos serviços de TIC de forma integrada, conforme requerido pela infraestrutura e pelas necessidades da CONTRATANTE, minimizando a curva de aprendizado e os riscos associados à implantação e operação;
b) Lidar com os desafios técnicos e operacionais inerentes a um ambiente computacional de porte e criticidade equivalentes aos da CONTRATANTE, incluindo a gestão de infraestrutura, segurança da informação, suporte a usuários e administração de sistemas e bancos de dados especificados;
c) Aplicar as melhores práticas de mercado, como as preconizadas pelo ITIL, e gerenciar serviços sob Acordos de Nível de Serviço (ANS/SLA) com métricas de desempenho e qualidade, conforme exigido neste Termo de Referência, assegurando a entrega dos resultados esperados;
d) Compreender e atender às particularidades de um contrato com o setor público, incluindo os regimes de execução, faturamento e as responsabilidades inerentes.
Desta forma, a apresentação de atestados que demonstrem experiência específica não configura uma restrição indevida à competitividade, mas sim uma medida indispensável e proporcional para mitigar os riscos de inexecução contratual, descontinuidade dos serviços, prejuízos financeiros e operacionais à CONTRATANTE, e, consequentemente, à prestação dos serviços públicos. A CONTRATANTE busca, com isso, assegurar que a futura CONTRATADA possua um histórico comprovado de sucesso na entrega de soluções compatíveis com o escopo ora licitado, em consonância com o princípio da eficiência administrativa e o art. 67 da Lei nº 14.133/2021.

16.5.1.2 A Nova Lei de Licitações (Lei nº 14.133/2021) preconiza a busca pela proposta mais vantajosa, o que inclui não apenas o menor preço, mas também a garantia de execução satisfatória do objeto. Exigir experiência específica é uma forma de mitigar riscos de contratar uma empresa que, embora possa ofertar um preço baixo, não consiga entregar os serviços a contento, gerando custos adicionais futuros (retrabalho, novas licitações, prejuízos por indisponibilidade de sistemas). Isso se alinha diretamente com o princípio da eficiência (Art. 5º da Lei 14.133/21).

16.5.2. O Atestado de Capacidade Técnica (ACT) tem por objetivo avaliar a experiência da LICITANTE na execução de contratação pertinente e compatível com o objeto da licitação, tanto em características quanto em quantidades. Cabe ressaltar que com base no Acórdão 2696/2019 do TCU é irregular a exigência de ACT com quantitativo mínimo superior a 50% (cinquenta por cento) do quantitativo de bens e serviços que se pretende contratar, exceto se houver justificativa técnica plausível.

"...comprovação de capacidade técnica operacional por meio de fornecimento anterior para universo de no mínimo 1.000 (mil) pessoas, contraria a jurisprudência do TCU que é no sentido de a fixação do quantitativo mínimo não deve ser superior a 50% do quantitativo de bens e serviços que se pretende contratar, conforme Acórdãos 737/2012 e 827/2014, ambos do Plenário, entre outros." Acórdão 2696/2019

16.5.3. Os quantitativos solicitados nos atestados representam 50% (cinquenta por cento), ou menos, do volume de serviços e do ambiente computacional da SEMAD.

16.5.4. Para atender as características e prazos exigidos, e de modo a cumprir os requisitos mínimos de capacidade técnica, a LICITANTE deverá apresentar no mínimo 1 (um) atestado que comprove já ter prestado:

16.5.4.1. Serviços de Provimento de Central de Serviços (Help Desk ou Service Desk) com regime de atendimento remoto e presencial, para um único ambiente de TIC, contemplando no mínimo as seguintes quantidades:

1. Atendimento remoto e/ou presencial a no mínimo a 500 (quinhentos) usuários, cadastrados em uma única rede corporativa;
2. Atendimento presencial a no mínimo 500 (quinhentas) estações de trabalho conectadas em uma única rede corporativa;
3. Atendimento presencial e gerenciamento de no mínimo 20 (vinte) ramais VoIP.

16.5.4.2. Serviços de atendimento, a partir da instalação, configuração e implantação e utilização da ferramenta de gestão e operação de Service Desk que será disponibilizada ao longo de todo o contrato (ferramenta ITSM) com fundamentos ITIL v3 ou 4 com pelo menos 5 (cinco) desses 7 (sete) processos implantados:

I. Gerenciamento e Cumprimento de Requisição (Request Fulfillment);
II. Gerenciamento de Incidentes (Incident Management);
III. Gerenciamento de Mudança (Change Management);
IV. Gerenciamento de Problemas (Problem Management);
V. Gerenciamento de Conhecimento (Knowledge Management);
VI. Gerenciamento de Configuração e Serviços de Ativos (Service Asset & Configuration Management); e
VII. Gerenciamento do Nível de Serviço (Service Level Management).

16.5.4.3. Atendimento mínimo de 5.000 (cinco mil) chamados em um período de 12 (doze) meses;

16.5.4.4. Serviço de administração, configuração e manutenção de solução de antispam e antivírus em um mesmo contrato, para no mínimo, 500 (quinhentas) estações;

16.5.4.5. Serviços de instalação, configuração, administração, sustentação, monitoramento e operação de soluções de Segurança de Perímetro, em alta disponibilidade, com no mínimo as funcionalidades de IDS/IPS e Filtro de Conteúdo Web e solução de proxy e em um mesmo contrato, para no mínimo, 500 (quinhentas) estações;

16.5.4.6. Serviços de instalação, configuração, gerenciamento e sustentação de serviços Microsoft, Active Directory, DHCP, DNS, System Center Operation Manager (SCOM) e System Center Configuration Manager (SCCM), em ambiente de, no mínimo, 10 (dez) servidores;

16.5.4.7. Serviços de administração, configuração em manutenção de Servidores de Aplicação baseados no Sistema Operacional Linux, em ambiente de, no mínimo, 10 (dez) servidores;

16.5.4.8. Serviço de instalação, configuração, administração e manutenção, de no mínimo 10 (dez) servidores de aplicação Web, utilizando as ferramentas de aplicação JBoss/WildFly, Apache, Tomcat, IIS, WebLogic, etc.;

16.5.4.9. Serviço de administração, configuração e manutenção em SGBD (Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados) Oracle 12c (ou superior), MySQL, PostgreSQL ou Microsoft SQL Server 2012 (ou superior), com a aplicação de mecanismos de alta disponibilidade e de tolerância a falhas para, pelo menos, o PostgreSQL;

16.5.4.10. Serviço de criação e manutenção de políticas de backup e restore de segurança, bem como a instalação, configuração, administração, sustentação, monitoramento e operação de solução de backup, com no mínimo 1 (um) TBytes;

16.5.4.11. Serviços em ambiente de TIC com a utilização de containers e orquestradores de containers (kubernets, openshift ou equivalentes) com a finalidade de integração entre as equipes de desenvolvimento de

softwares, operações de apoio envolvidas, além da adoção de processos automatizados para gestão de aplicações com base em rotinas de entrega contínua;

16.5.4.12. Experiência na execução de monitoramento de serviços de rede usando a ferramenta Zabbix, Graffana e/ou Kibana;

16.5.4.13. Comprovar, mediante Atestado de Capacidade Técnica, experiência na prestação de serviços gerenciados de TIC com a utilização de ferramenta de ITSM (Information Technology Service Management). O atestado deverá evidenciar que a licitante possui experiência na configuração e no acompanhamento de Acordos de Nível de Serviço (SLAs) para o tratamento de chamados. Adicionalmente, a experiência comprovada deverá abranger a gestão de serviços utilizando, no mínimo, 6 (seis) dos seguintes processos da biblioteca ITIL:
a) Gerenciamento de Eventos (Event Management);
b) Gerenciamento e Cumprimento de Requisição (Request Fulfillment);
c) Gerenciamento de Incidentes (Incident Management);
d) Gerenciamento de Problemas (Problem Management);
e) Gerenciamento de Conhecimento (Knowledge Management);
f) Gerenciamento de Configuração e Serviços de Ativos (Service Asset & Configuration Management);
g) Gerenciamento de Capacidade (Capacity Management);
h) Gerenciamento de Continuidade (IT Service Continuity Management);
i) Gerenciamento de Disponibilidade (Availability Management);
j) Gerenciamento do Nível de Serviço (Service Level Management);
k) Gerenciamento do Catálogo de Serviços (Service Catalog Management);
l) Gerenciamento do Portfólio de Serviço (Service Portfolio Management).

16.5.5. No(s) atestado(s) devem estar explícitos: a empresa que está fornecendo o atestado, o responsável pelo setor encarregado do objeto em questão, os contatos para realização de diligência e a especificação dos serviços executados ou em execução.

16.5.6. No caso de atestados emitidos por empresa da iniciativa privada, não serão considerados aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente. Serão considerados como pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente, empresas controladas ou controladoras da empresa proponente, ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da empresa proponente.

16.5.7. Os atestados deverão ser válidos e conter a descrição pormenorizada dos softwares, bancos de dados, sistemas operacionais, arquitetura e demais componentes utilizados, bem como informações sobre o número do contrato vinculado e sua vigência, a data de início dos serviços prestados, dos produtos atestados. Os atestados deverão contemplar, no mínimo, as seguintes informações:

1. Nome do cliente;
2. Endereço completo do cliente;
3. Identificação do contrato;
4. Descrição dos serviços prestados;
5. Vigência do contrato;
6. Assinatura e identificação do signatário contendo: Nome, cargo ou função que exerce junto ao emitente e que o habilite a expedir o referido atestado; e
7. Telefone ou e-mail de contato.

16.5.8. É faculdade da comissão de licitação ou do pregoeiro realizar diligências para verificar a fidedignidade dos documentos apresentados pela licitante. Para cada ACT apresentado, no processo de diligência, poderá ser exigido a apresentação também do seu respectivo contrato e aditivos.

16.5.9. Em um único atestado deverá conter as competências elencadas nos subitem de **16.5.4.1** ao **16.5.4.13**. As competências exigidas em um único contrato é para assegurar que o LICITANTE tenha efetiva capacidade de prestar os serviços considerando a complexidade da infraestrutura da CONTRATANTE. Não serão admitidos ACT baseados apenas na duração de trabalhos realizados pela LICITANTE.

16.5.9.1. O art. 67, I, da Lei nº 14.133/2021 permite a exigência de 'comprovação de aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação'. A jurisprudência do TCU (e.g., Acórdãos 1.095/2018 e 2.291/2021, ambos do Plenário) tem se consolidado no sentido de que a vedação ao somatório de atestados é possível, desde que devidamente justificada pela complexidade técnica do objeto, demonstrando que a execução integrada das parcelas é essencial para o sucesso do contrato, como no presente caso.

16.5.9.2. Essa exigência visa garantir que a licitante já operou em um cenário onde diversos serviços de TIC (infraestrutura, service desk, segurança, banco de dados, etc.) são gerenciados de forma coesa e integrada, e não apenas como ilhas isoladas de especialização. A experiência em gestão integrada é fundamental para a sinergia e eficiência esperada. Desta forma, a comprovação de experiência em *gerenciar a complexidade* de múltiplos serviços interdependentes, em um único contrato abrangente demonstra melhor do que vários contratos menores e isolados.

16.5.9.3. A Justificativa técnica é que a SEMAD possui um parque tecnológico robusto e crítico para suas operações, com centenas de estações de trabalho, múltiplos sistemas, links de dados e um grande volume de usuários. A falha na gestão integrada desses componentes pode levar à paralisação de serviços essenciais. A exigência de um único atestado que demonstre essa capacidade integrada é a forma mais segura de garantir que a futura contratada possua a maturidade e a experiência necessárias para assumir um contrato desta magnitude e complexidade.

16.5.10. A critério da CONTRATANTE, nas situações em que julgar necessário, poderão ser realizadas inspeções e diligências com a finalidade de entender, esclarecer e/ou comprovar as informações contidas no(s) atestado(s) entregue(s), nos termos do inciso IX do §1°do art. 32 da Lei nº 14.133/2021. Assim como poderão ser solicitadas cópias de documentos complementares como contratos, notas fiscais e notas de empenho. Porém, não serão executadas diligências para acrescentar informações obrigatórias ausentes no(s) atestado(s) apresentado(s).

16.5.11. A eventual recusa do(s) emitente(s) do(s) atestados(s) em prestar esclarecimentos e/ou fornecer documentos comprobatórios, ou sofrer diligências, ou a constatada inexatidão das informações atestadas, desconstituirá o(s) atestado(s), o que poderá, inclusive, configurar prática criminosa, ensejando comunicação ao Ministério Público e abertura de Processo Administrativo Disciplinar, conforme o caso, para fins de apuração de responsabilidades.

16.5.12. Ainda, com respeito aos ACTs:

1. Devem estar relacionados ao objeto da licitação;
2. Devem ser emitidos sem rasuras, acréscimos ou entrelinhas;
3. Devem estar assinados por quem tenha competência para expedi-los, tais como representantes legais do órgão/empresa, diretores, gerentes e representantes formais das áreas técnica ou demandante (sem se limitar a esses);
4. Não deverá(ão) possuir ressalva(s) em relação à qualidade dos serviços prestados;
5. Deverá(ão) referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social ou estatuto;
6. Devem conter identificação clara e suficiente do atestante; e
7. Devem apresentar redação clara, sucinta e objetiva que demonstre de forma inequívoca o atendimento ao objeto da requisição.

16.5.13. Convém destacar que, na análise dos atestados de capacidade técnica, a CONTRATANTE primará pela finalidade precípua da exigência, qual seja: a demonstração de que as LICITANTES possuem condições técnicas para executar o objeto pretendido pela Administração caso venha a sagrar-se vencedora da licitação. Assim, preservada a aderência aos ditames legais e constitucionais fundamentais, o exame documental balizar-se-á nos princípios da razoabilidade, da proporcionalidade e do formalismo moderado, o que, por óbvio, não significa que serão admitidos quaisquer informalismos ou erros grosseiros.

Critérios de qualificação econômico-financeira:

16.6. Para a Qualificação Econômico-Financeira a LICITANTE deverá apresentar:

16.6.1. 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, através de índices oficiais, quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data da apresentação da Proposta;

16.6.2. Comprovação da boa situação financeira da empresa através de no mínimo um dos seguintes índices contábeis, o qual deverá ser maior ou igual a 1 (um):

- ILC: Índice de Liquidez Corrente ou,

- ILG: Índice de Liquidez Geral ou,

- GS: Grau de Solvência

ILC =	AC / PC =	Ativo Circulante / Passivo Circulante
ILG =	AC + RLP / PC + PNC =	Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo / Passivo Circulante + Passivo Não Circulante
GS =	AT / PC + PNC =	Ativo Total / Passivo Circulante + Passivo Não Circulante

16.6.3. Certidão negativa de falência e recuperação judicial, emitida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica;

16.6.4. Comprovação de que possui patrimônio líquido de no mínimo R$ 900.000,00 (novecentos mil reais).

17.1. Será concedido reajuste dos preços dos serviços continuados com prazo de vigência igual ou superior a 12 (doze) meses, nos termos do art. 25, parágrafo 8º, da Lei nº 14.133/2021, mediante requisição da CONTRATADA e desde que observado o interregno mínimo de 1 (um) ano. O interregno mínimo de 1 (um) ano será contado: a) Para o primeiro reajuste: a partir da assinatura do contrato; b) Para os reajustes subsequentes ao primeiro: a partir da data dos efeitos financeiros do último reajuste.

17.2. Em consonância com a orientação estabelecida no **Despacho nº 82/2019-GAB da Procuradoria-Geral do Estado de Goiás (SEI nº 5476213, Processo nº 201400010011659)**, que prevê a possibilidade de utilização de indicador específico ou setorial pertinente para o reajuste de preços, e considerando a natureza especializada dos serviços de Tecnologia da Informação objeto deste contrato, o reajuste dos preços será realizado pela aplicação do **Índice de Custos de Tecnologia da Informação (ICTI)**. O ICTI é instituído pela Portaria GM/MP nº 424, de 7 de dezembro de 2017, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), e sua adoção é determinada para as contratações de serviços de Tecnologia da Informação no âmbito da Administração Pública Federal, conforme o **art. 24 da Instrução Normativa SGD/ME nº 01, de 4 de abril de 2019 (e suas alterações)**. Na hipótese de descontinuação do ICTI ou de alteração normativa que indique outro índice específico para serviços de Tecnologia da Informação, será utilizado o índice que oficialmente o substituir para contratos desta natureza. A aplicação de qualquer índice de reajuste deverá sempre observar os preços praticados no mercado, de forma a assegurar que os valores contratuais permaneçam compatíveis com aqueles vigentes no momento do reajuste.

17.3. Os novos valores contratuais decorrentes do reajuste terão suas vigências iniciadas após a assinatura do termo de apostilamento ou termo aditivo, respeitado o interregno mínimo estabelecido no item 17.1.

18.1. Não será admitida a subcontratação do objeto da presente licitação.

19.1. 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 anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

20.1. São partes integrantes deste Termo de Referência os seguintes Anexos:

20.1.1. Anexo I - Catálogo de Serviços 145916;

20.1.2. Anexo II - Requisitos das Equipes Especializadas 146545;

20.1.3. Anexo III - Modelo de Proposta de Preços 173150;

20.1.4. Anexo IV - Qualificações Mínimas por Perfil Profissional 171761;

20.1.5. Anexo V - Ambiente Tecnológico 147124;

20.1.6. Anexo VI - Termo de Compromisso de Confidencialidade das Informações 148167;

20.1.7. Anexo VII - Termo de Ciência Individual sobre a Confidencialidade 148168;

20.1.8. Anexo VIII - Volumetria de Atendimentos 147126;

20.1.9. Anexo IX - Perfis com a respectiva remuneração 172922;

20.1.10. Anexo X - Planilha de Custo com Fator-k 172921;

20.1.11. Anexo XI - Unidades Administrativas e Endereços 147140;

20.1.12. Anexo XII - Requisitos Técnicos da ferramenta de requisição e gerenciamento de serviços de TIC 184831;

20.1.13. Anexo XIII - Termo de Realização de Visita Técnica 195177;

20.1.14. Anexo XIV - Termo de Renuncia à visita Técnica 195182.

EQUIPE DE PLANEJAMENTO RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO DESTE TERMO DE REFERÊNCIA:

Responsável	Função	Telefone	Email
EDJALMA QUEIROZ DA SILVA	Integrante Técnico	62 32015200	edjalma.silva@goias.gov.br
MARCELO SILVA BRAGA	Integrante Técnico	62 32015270	marcelo.braga@goias.gov.br
PAULO ROBERTO DA SILVA JUNIOR	Integrante Requisitante	62 32382626	paulo.silva@goias.gov.br

GOVERNO DO ESTADO DE GOIÁS

SECRETARIA DE ESTADO DE MEIO AMBIENTE E DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

ANEXO I - CATÁLOGO DE SERVIÇOS

Número do Processo - SISLOG
112958

Tópico 1 - CATÁLOGO DE SERVIÇOS

TIPO DE CHAMADO	DESCRIÇÃO	SETOR	PRIORIDADE
Homologação de Sistemas	Análise de Alteração e Correção de Sistemas	Equipe do Núcleo e Coordenação de TI	5
Homologação de Sistemas	Análise de Requisitos	Equipe do Núcleo e Coordenação de TI	5
Homologação de Sistemas	Criação de Relatório	Equipe do Núcleo e Coordenação de TI	5
Homologação de Sistemas	Prototipação	Equipe do Núcleo e Coordenação de TI	5
Homologação de Sistemas	Roteiro de Desenvolvimento de Sistemas	Equipe do Núcleo e Coordenação de TI	5
Serviço de Atualização do Windows (WSUS)	Adicionar servidor Remoto	Núcleo de Redes	5
Serviço de Atualização do Windows (WSUS)	Autorizar novos Updates	Núcleo de Redes	5
Serviço de Atualização do Windows (WSUS)	Criar Grupo	Núcleo de Redes	5
Serviço de Atualização do Windows (WSUS)	Excluir Grupo	Núcleo de Redes	5
Serviço de Atualização do Windows (WSUS)	Inacessível	Núcleo de Redes	4
Serviço de Atualização do Windows (WSUS)	Manutenção Mensal do WSUS	Núcleo de Redes	4
Serviço de Atualização do Windows (WSUS)	Realizar Limpeza do Servidor	Núcleo de Redes	4
Serviço de DHCP	Criar Scopo	Núcleo de Redes	5
Serviço de DHCP	Indisponível	Núcleo de Redes	2
Serviço de DHCP	Reservar IP	Núcleo de Redes	4
Serviço de DNS	Adicionar Entrada no DNS	Núcleo de Redes	4
Serviço de DNS	Alterar Registro no DNS	Núcleo de Redes	4
Serviço de DNS	Remover Registro do DNS	Núcleo de Redes	3
Serviço de DNS	Indisponivel	Núcleo de Redes	3
Serviço de DNS	Versionar configurações	Núcleo de Redes	5
Serviço de Firewall	Bloquear Acesso a Site/Aplicação	Núcleo de Redes	4
Serviço de Firewall	Bloquear de acesso a Internet	Núcleo de Redes	4
Serviço de Firewall	Bloquear de porta/serviço no Firewall	Núcleo de Redes	4
Serviço de Firewall	Erro/Falha de acesso ao Firewall	Núcleo de Redes	4
Serviço de Firewall	Excluir Regra/Liberação	Núcleo de Redes	4
Serviço de Firewall	Indisponivel	Núcleo de Redes	4
Serviço de Firewall	Inspection/SSL	Núcleo de Redes	4
Serviço de Firewall	IPS	Núcleo de Redes	4
Serviço de Firewall	Liberar acesso a Internet	Núcleo de Redes	4
Serviço de Firewall	Liberar porta/serviço no Firewall	Núcleo de Redes	4
Serviço de Firewall	Limitar Acesso a Site/Aplicação	Núcleo de Redes	4
Serviço de Firewall	Logs e Monitoramento	Núcleo de Redes	4
Serviço de Firewall	Monitorar	Núcleo de Redes	4
Serviço de Firewall	Verificar Logs	Núcleo de Redes	4
Serviço de Firewall	Modificar Limite de Acesso a Site/Aplicação	Núcleo de Redes	4
Serviço de Firewall	Modificar Regra de Acesso a Site/Aplicação	Núcleo de Redes	4
Serviço de Firewall	Modificar Regra/Liberação	Núcleo de Redes	4
Serviço de Firewall	NAT	Núcleo de Redes	4
Serviço de Firewall	Criar de regra de NAT	Núcleo de Redes	4
Serviço de Firewall	Excluir de regras de NAT	Núcleo de Redes	4
Serviço de Firewall	VPN Indisponível	Núcleo de Redes	4
Serviço de FTP	Acesso a FTP	Núcleo de Redes	4
Serviço de FTP	FTP Indisponível	Núcleo de Redes	3
Serviço ElasticSearch	Agente ElasticSearch com Erro	Núcleo de Redes	3
Serviço ElasticSearch	Criar Relatório	Núcleo de Redes	5
Serviço ElasticSearch	Indisponivel	Núcleo de Redes	3
Serviço ElasticSearch	Instalar Agente em Servidor	Núcleo de Redes	5
Serviço ElasticSearch	Realizar Backup	Núcleo de Redes	4
Serviço ElasticSearch	Recuperar Backup	Núcleo de Redes	3
Serviço Zabbix	Adicionar Dispositivo de Rede	Núcleo de Redes	5
Serviço Zabbix	Adicionar Host	Núcleo de Redes	5
Serviço Zabbix	Adicionar Template	Núcleo de Redes	5
Serviço Zabbix	Ajuste de configurações	Núcleo de Redes	5
Serviço Zabbix	Alertas Zabbix	Núcleo de Redes	5
Serviço Zabbix	Atualizar	Núcleo de Redes	5
Serviço Zabbix	Atualizar Agente	Núcleo de Redes	5
Serviço Zabbix	Inacessível	Núcleo de Redes	3
Serviço Zabbix	Remover Host	Núcleo de Redes	4
Serviço Zabbix	Remover Template	Núcleo de Redes	4
Serviços Administrativos	Cadastro de Formulário de movimentação	Núcleo de Suporte Técnico	5
Serviços Administrativos	Conferência de equipamentos de informática no estoque	Núcleo de Suporte Técnico	5
Serviços Administrativos	Formulário de empréstimo de equipamentos de informática	Núcleo de Suporte Técnico	5
Serviços Administrativos	Retirar Material do Estoque	Núcleo de Suporte Técnico	5
Serviços Administrativos	Solicitação de Relatórios	Núcleo de Suporte Técnico	5
Serviços de Acesso Remoto	Configuração de VPN	Núcleo de Suporte Técnico	4
Serviços de Acesso Remoto	Problema com VPN	Núcleo de Suporte Técnico	3
Serviços de Acesso Remoto	Configuração de RDS	Núcleo de Suporte Técnico	4
Serviços de Acesso Remoto	Problema com acesso RDS	Núcleo de Suporte Técnico	3
Serviços de Autenticação (Usuário de Rede)	Alterar Dados (Usuário de Rede)	Núcleo de Suporte Técnico	5
Serviços de Autenticação (Usuário de Rede)	Bloquear Conta (Usuário de Rede)	Núcleo de Suporte Técnico	5
Serviços de Autenticação (Usuário de Rede)	Conta Bloqueada	Núcleo de Suporte Técnico	4
Serviços de Autenticação (Usuário de Rede)	Criar Nova Conta (Usuário de Rede)	Núcleo de Suporte Técnico	4
Serviços de Autenticação (Usuário de Rede)	Erros/Problemas com autenticação (Usuário de Rede)	Núcleo de Suporte Técnico	2
Serviços de Autenticação (Usuário de Rede)	Habilitar Conta (Usuário de Rede)	Núcleo de Suporte Técnico	4
Serviços de Autenticação (Usuário de Rede)	Não consigo autenticar/logar	Núcleo de Suporte Técnico	4
Serviços de Autenticação (Usuário de Rede)	Remover Acessos	Núcleo de Suporte Técnico	1
Serviços de Autenticação (Usuário de Rede)	Trocar/Redefinir/Redefinição Senha (Usuário de Rede)	Núcleo de Suporte Técnico	4
Serviços de Backup	Configurar Backup	Núcleo de Redes	5
Serviços de Backup	Alterar JOB de Backup	Núcleo de Redes	5
Serviços de Backup	Criar novo proxy de backup	Núcleo de Redes	5

Serviços de Backup	Licenciamento	Núcleo de Redes	5
Serviços de Backup	Restaurar Backup	Núcleo de Redes	2
Serviços de Backup	Update	Núcleo de Redes	5
Serviços de Backup	Erros de Backup	Núcleo de Redes	2
Serviços de Banco de Dados	Verificar Backup	Núcleo de Banco de Dados	5
Serviços de Banco de Dados	Adicionar objetos em produção	Núcleo de Banco de Dados	5
Serviços de Banco de Dados	Backup	Núcleo de Banco de Dados	5
Serviços de Banco de Dados	Fazer Backup	Núcleo de Banco de Dados	5
Serviços de Banco de Dados	Restarurar backup	Núcleo de Banco de Dados	2
Serviços de Banco de Dados	Base de dados	Núcleo de Banco de Dados	5
Serviços de Banco de Dados	Base de dados:Alterar	Núcleo de Banco de Dados	5
Serviços de Banco de Dados	Base de dados:Criar	Núcleo de Banco de Dados	5
Serviços de Banco de Dados	Base de dados:Excluir	Núcleo de Banco de Dados	5
Serviços de Banco de Dados	Base de dados:Migrar	Núcleo de Banco de Dados	5
Serviços de Banco de Dados	Dados	Núcleo de Banco de Dados	5
Serviços de Banco de Dados	Dados:Alterar	Núcleo de Banco de Dados	5
Serviços de Banco de Dados	Dados:Excluir	Núcleo de Banco de Dados	5
Serviços de Banco de Dados	Dados:Exportar	Núcleo de Banco de Dados	5
Serviços de Banco de Dados	Dados:Importar	Núcleo de Banco de Dados	5
Serviços de Banco de Dados	Dados:Incluir	Núcleo de Banco de Dados	5
Serviços de Banco de Dados	Erro	Núcleo de Banco de Dados	2
Serviços de Banco de Dados	Execução de script	Núcleo de Banco de Dados	5
Serviços de Banco de Dados	JOB	Núcleo de Banco de Dados	5
Serviços de Banco de Dados	JOB:Alterar	Núcleo de Banco de Dados	5
Serviços de Banco de Dados	JOB:Criar	Núcleo de Banco de Dados	5
Serviços de Banco de Dados	JOB:Desabilitar	Núcleo de Banco de Dados	5
Serviços de Banco de Dados	JOB:Excluir	Núcleo de Banco de Dados	5
Serviços de Banco de Dados	JOB:Executar	Núcleo de Banco de Dados	5
Serviços de Banco de Dados	JOB:Habilitar	Núcleo de Banco de Dados	5
Serviços de Banco de Dados	Permissões	Núcleo de Banco de Dados	5
Serviços de Banco de Dados	Permissões:Adicionar	Núcleo de Banco de Dados	5
Serviços de Banco de Dados	Permissões:Retirar	Núcleo de Banco de Dados	5
Serviços de Banco de Dados	Problema	Núcleo de Banco de Dados	5
Serviços de Banco de Dados	Problema:Erro em aplicação	Núcleo de Banco de Dados	5
Serviços de Banco de Dados	Problema:Performance	Núcleo de Banco de Dados	5
Serviços de Banco de Dados	Problema:Servidor inacessível	Núcleo de Banco de Dados	5
Serviços de Banco de Dados	Servidor de banco de dados:Configurar	Núcleo de Banco de Dados	5
Serviços de Banco de Dados	Servidor de banco de dados:Desabilitar serviço	Núcleo de Banco de Dados	5
Serviços de Banco de Dados	Servidor de banco de dados:Desinstalar	Núcleo de Banco de Dados	5
Serviços de Banco de Dados	Servidor de banco de dados:Instalar	Núcleo de Banco de Dados	5
Serviços de Banco de Dados	Solicitação de alteração de código	Núcleo de Banco de Dados	5
Serviços de Banco de Dados	Solicitação de Relatórios	Núcleo de Banco de Dados	3
Serviços de Banco de Dados	Criação de Data Lake	Núcleo de Banco de Dados	5
Serviços de Banco de Dados	Criação de Data Warehouse	Núcleo de Banco de Dados	5
Serviços de Banco de Dados	Criação de Dash Boards	Núcleo de Banco de Dados	5
Serviços de Banco de Dados	Manutenção em Data Lake	Núcleo de Banco de Dados	5
Serviços de Banco de Dados	Manutenção em Data Warehouse	Núcleo de Banco de Dados	5
Serviços de Banco de Dados	Manutenção de Dash Boards	Núcleo de Banco de Dados	5
Serviços de Banco de Dados	Instalação de Servidores Banco	Núcleo de Banco de Dados	5
Serviços de Banco de Dados	Instalação Servidores Automação	Núcleo de Banco de Dados	5
Serviços de Banco de Dados	Instalação Servididores Aplicações de Dados	Núcleo de Banco de Dados	5
Serviços de Banco de Dados	Analise de Dados	Núcleo de Banco de Dados	5
Serviços de Compartilhamento de Arquivos	Arquivo não autorizado Detectado	Núcleo de Redes	2
Serviços de Compartilhamento de Arquivos	Arquivos Deletados	Núcleo de Redes	3
Serviços de Compartilhamento de Arquivos	Bloquear Extensão de arquivo	Núcleo de Redes	4
Serviços de Compartilhamento de Arquivos	Criar nova Pasta	Núcleo de Redes	4
Serviços de Compartilhamento de Arquivos	Criar novo compartilhamento	Núcleo de Redes	4
Serviços de Compartilhamento de Arquivos	Deletar compartilhamento	Núcleo de Redes	4
Serviços de Compartilhamento de Arquivos	Liberar Acesso a Pasta Z	Núcleo de Redes	4
Serviços de Compartilhamento de Arquivos	Liberar extensão proibida	Núcleo de Redes	4
Serviços de Compartilhamento de Arquivos	Modificar Permissões da Pasta Z	Núcleo de Redes	4
Serviços de Compartilhamento de Arquivos	Não consigo acessar a Pasta Z	Núcleo de Redes	3
Serviços de Compartilhamento de Arquivos	Não consigo adicionar/remover arquivos da Pasta Z	Núcleo de Redes	4
Serviços de Compartilhamento de Arquivos	Problemas de acesso a outros compartilhamentos	Núcleo de Redes	4
Serviços de Compartilhamento de Arquivos	Remover acesso da pasta Z	Núcleo de Redes	3
Serviços de Compartilhamento de Arquivos	Remover acesso de outros compartilhamentos	Núcleo de Redes	3
Serviços de Compartilhamento de Arquivos	Restaurar/Recuperar Arquivo da Pasta Z	Núcleo de Redes	3
Serviços de Compartilhamento de Arquivos	Serviço de Compartilhamento Indisponível	Núcleo de Redes	4
Serviços de Compartilhamento de Arquivos	Transferir Arquivos	Núcleo de Redes	4
Serviços de Compartilhamento de Arquivos	Verificar arquivos deletados	Núcleo de Redes	4
Serviços de E-mail Institucional	Adicionar ao Grupo	Núcleo de Suporte Técnico	4
Serviços de E-mail Institucional	Alterar E-mail Institucional	Núcleo de Suporte Técnico	4
Serviços de E-mail Institucional	Abrir SAG para Bloquear/Excluir E-mail	Núcleo de Suporte Técnico	1
Serviços de E-mail Institucional	Criar novo E-mail Institucional	Núcleo de Suporte Técnico	4
Serviços de E-mail Institucional	Desbloquear E-mail Institucional	Núcleo de Suporte Técnico	4
Serviços de E-mail Institucional	Abrir SAG para report de Erros/Problemas com o E-mail	Núcleo de Suporte Técnico	5
Serviços de E-mail Institucional	Lista de E-mails	Núcleo de Suporte Técnico	5
Serviços de E-mail Institucional	Não consigo acessar o e-mail	Núcleo de Suporte Técnico	2
Serviços de E-mail Institucional	Não estou recebendo e-mails	Núcleo de Suporte Técnico	2
Serviços de E-mail Institucional	Trocar/Redefinir/Redefinição senha do e-mail	Núcleo de Suporte Técnico	4
Suporte de Serviço à Equipamento	Instalar Datashow	Núcleo de Suporte Técnico	4
Suporte de Serviço à Equipamento	Datashow Não funciona	Núcleo de Suporte Técnico	2
Suporte de Serviço à Equipamento	Solicitar Datashow	Núcleo de Suporte Técnico	5
Suporte de Serviço à Equipamento	Solicitar Datashow e Notebook	Núcleo de Suporte Técnico	5
Suporte de Serviço à Equipamento	Computador:Arquivo Sumiu	Núcleo de Suporte Técnico	2
Suporte de Serviço à Equipamento	Computador:Conceder Acesso Administrativo	Núcleo de Suporte Técnico	4
Suporte de Serviço à Equipamento	Computador:Falha na relação de confiança	Núcleo de Suporte Técnico	4
Suporte de Serviço à Equipamento	Computador:Fazendo barulho	Núcleo de Suporte Técnico	3
Suporte de Serviço à Equipamento	Computador: Incluir Computador no Dominio	Núcleo de Suporte Técnico	4
Suporte de Serviço à Equipamento	Computador:Montar computador	Núcleo de Suporte Técnico	5
Suporte de Serviço à Equipamento	Computador: Mudar/Transferir computador de Local	Núcleo de Suporte Técnico	5
Suporte de Serviço à Equipamento	Computador:Não foi possivel contactar controlador dominio active directory	Núcleo de Suporte Técnico	3
Suporte de Serviço à Equipamento	Computador:Não Liga	Núcleo de Suporte Técnico	2
Suporte de Serviço à Equipamento	Computador:Outros Erros com o Computador	Núcleo de Suporte Técnico	5
Suporte de Serviço à Equipamento	Computador:Recolher Desktop / Computador	Núcleo de Suporte Técnico	5
Suporte de Serviço à Equipamento	Computador:Recuperar Arquivos do computador	Núcleo de Suporte Técnico	2
Suporte de Serviço à Equipamento	Computador:Sem áudio	Núcleo de Suporte Técnico	4
Suporte de Serviço à Equipamento	Computador:Sem rede/internet	Núcleo de Suporte Técnico	1
Suporte de Serviço à Equipamento	Computador:Solicitar Novo computador	Núcleo de Suporte Técnico	5
Suporte de Serviço à Equipamento	Estabilizador/NoBreak: Outros Erros com o Estabilizador/NoBreak	Núcleo de Suporte Técnico	5
Suporte de Serviço à Equipamento	Estabilizador/NoBreak:Fazendo Barulho	Núcleo de Suporte Técnico	4
Suporte de Serviço à Equipamento	Estabilizador/NoBreak:Não Liga	Núcleo de Suporte Técnico	2
Suporte de Serviço à Equipamento	Estabilizador/NoBreak:Solicitar Estabilizador	Núcleo de Suporte Técnico	5
Suporte de Serviço à Equipamento	Estabilizador/NoBreak:Solicitar Nobreak	Núcleo de Suporte Técnico	5
Suporte de Serviço à Equipamento	Impressora:Enroscando Papel	Núcleo de Suporte Técnico	4
Suporte de Serviço à Equipamento	Impressora:Limpeza da Impressora	Núcleo de Suporte Técnico	5

Suporte de Serviço à Equipamento	Impressora:Manchando Papel	Núcleo de Suporte Técnico	4
Suporte de Serviço à Equipamento	Impressora:Montar Impressora no local	Núcleo de Suporte Técnico	5
Suporte de Serviço à Equipamento	Impressora:Não funciona	Núcleo de Suporte Técnico	2
Suporte de Serviço à Equipamento	Impressora:Não Liga	Núcleo de Suporte Técnico	2
Suporte de Serviço à Equipamento	Impressora:Recolher Impressora	Núcleo de Suporte Técnico	5
Suporte de Serviço à Equipamento	Impressora:Solicitar Toner	Núcleo de Suporte Técnico	5
Suporte de Serviço à Equipamento	Impressora:Solicitar Troca da Impressora	Núcleo de Suporte Técnico	5
Suporte de Serviço à Equipamento	Monitor:Imagem Falhando	Núcleo de Suporte Técnico	3
Suporte de Serviço à Equipamento	Monitor:Montar Monitor	Núcleo de Suporte Técnico	5
Suporte de Serviço à Equipamento	Monitor:Não Liga	Núcleo de Suporte Técnico	1
Suporte de Serviço à Equipamento	Monitor:Sem imagem	Núcleo de Suporte Técnico	1
Suporte de Serviço à Equipamento	Monitor:Solicitar Novo Monitor	Núcleo de Suporte Técnico	5
Suporte de Serviço à Equipamento	Mouse:Não funciona	Núcleo de Suporte Técnico	1
Suporte de Serviço à Equipamento	Mouse:Solicitar Novo Mouse	Núcleo de Suporte Técnico	4
Suporte de Serviço à Equipamento	Notebook:Não Liga	Núcleo de Suporte Técnico	1
Suporte de Serviço à Equipamento	Notebook:Notebook está Lento	Núcleo de Suporte Técnico	2
Suporte de Serviço à Equipamento	Notebook:Reiniciando	Núcleo de Suporte Técnico	2
Suporte de Serviço à Equipamento	Notebook:Sem áudio	Núcleo de Suporte Técnico	4
Suporte de Serviço à Equipamento	Notebook:Solicitar Notebook	Núcleo de Suporte Técnico	5
Suporte de Serviço à Equipamento	Notebook:Tela Azul	Núcleo de Suporte Técnico	2
Suporte de Serviço à Equipamento	Notebook:Tela com Defeito	Núcleo de Suporte Técnico	2
Suporte de Serviço à Equipamento	Notebook:Travando	Núcleo de Suporte Técnico	2
Suporte de Serviço à Equipamento	Scanner:Instalar Scanner	Núcleo de Suporte Técnico	4
Suporte de Serviço à Equipamento	Scanner:Remover / Recolher Scanner	Núcleo de Suporte Técnico	5
Suporte de Serviço à Equipamento	Teclado	Núcleo de Suporte Técnico	3
Suporte de Serviço à Equipamento	Teclado:Não funciona	Núcleo de Suporte Técnico	1
Suporte de Serviço à Equipamento	Teclado:Solicitar novo teclado	Núcleo de Suporte Técnico	3
Suporte de Serviço à Equipamento	Vistoria de Bens de Informática Inservíveis	Núcleo de Suporte Técnico	5
Suporte de Serviço à Equipamento	Webcam	Núcleo de Suporte Técnico	4
Suporte de Serviço à Equipamento	Webcam:Não funciona	Núcleo de Suporte Técnico	2
Suporte de Serviço à Equipamento	Webcam:Solicitar webcam	Núcleo de Suporte Técnico	4
Serviços de Impressão	Alterar Driver	Núcleo de Redes	5
Serviços de Impressão	Alterar Porta da Impressora	Núcleo de Redes	5
Serviços de Impressão	Configurar Digitalização	Núcleo de Suporte Técnico	3
Serviços de Impressão	Cota de Impressão	Núcleo de Redes	2
Serviços de Impressão	Criar nova Impressora no servidor	Núcleo de Redes	5
Serviços de Impressão	Deletar Impressora do Servidor	Núcleo de Redes	4
Serviços de Impressão	Falha de Impressão	Núcleo de Suporte Técnico	2
Serviços de Impressão	Instalar Impressora	Núcleo de Suporte Técnico	4
Serviços de Impressão	Liberar Acesso a Impressora	Núcleo de Suporte Técnico	4
Serviços de Impressão	Papercut:Alterar configuração	Núcleo de Redes	5
Serviços de Impressão	Papercut:Conceder Permissão	Núcleo de Redes	5
Serviços de Impressão	Papercut:Indisponível	Núcleo de Redes	3
Serviços de Impressão	Papercut:Remover Permissão	Núcleo de Redes	3
Serviços de Impressão	Papercut:Sincronizar	Núcleo de Redes	5
Serviços de Impressão	Problema para instalar Impressora	Núcleo de Suporte Técnico	2
Serviços de Impressão	Problema/Falha na Digitalização	Núcleo de Suporte Técnico	2
Serviços de Impressão	Remover Acesso de Impressora	Núcleo de Suporte Técnico	1
Serviços de Impressão	Serviço de Impressão Indisponível	Núcleo de Suporte Técnico	1
Serviços de Impressão	Solicitar Papel	Núcleo de Suporte Técnico	1
Serviços de Infraestrutura de Rede	Incluir Ponto de Rede	Núcleo de Suporte Técnico	4
Serviços de Infraestrutura de Rede	Modem:Configurar	Núcleo de Suporte Técnico	3
Serviços de Infraestrutura de Rede	Modem:Instalar	Núcleo de Suporte Técnico	4
Serviços de Infraestrutura de Rede	Modem:Problema/Erro/Falha com o Modem	Núcleo de Suporte Técnico	2
Serviços de Infraestrutura de Rede	Modem:Remover	Núcleo de Suporte Técnico	5
Serviços de Infraestrutura de Rede	Modem:Substituir	Núcleo de Suporte Técnico	3
Serviços de Infraestrutura de Rede	Modificar Ponto de Rede	Núcleo de Suporte Técnico	4
Serviços de Infraestrutura de Rede	Ponto de Rede não funciona	Núcleo de Suporte Técnico	2
Serviços de Infraestrutura de Rede	Realizar Cabeamento	Núcleo de Suporte Técnico	4
Serviços de Infraestrutura de Rede	Roteador:Configurar	Núcleo de Redes	5
Serviços de Infraestrutura de Rede	Roteador:Configurar DHCP	Núcleo de Redes	5
Serviços de Infraestrutura de Rede	Roteador:Criar ACL	Núcleo de Redes	5
Serviços de Infraestrutura de Rede	Roteador:Criar/Modificar Rate Limit	Núcleo de Redes	5
Serviços de Infraestrutura de Rede	Roteador:Excluir ACL	Núcleo de Redes	5
Serviços de Infraestrutura de Rede	Roteador:Excluir Rate Limt	Núcleo de Redes	5
Serviços de Infraestrutura de Rede	Roteador:Instalar	Núcleo de Redes	5
Serviços de Infraestrutura de Rede	Roteador:Modificar ACL	Núcleo de Redes	5
Serviços de Infraestrutura de Rede	Roteador:Problema/Erro/Falha com o Roteador	Núcleo de Redes	3
Serviços de Infraestrutura de Rede	Roteador:Remover	Núcleo de Redes	5
Serviços de Infraestrutura de Rede	Roteador:Substituir	Núcleo de Redes	5
Serviços de Infraestrutura de Rede	Switch:Configuar Porta	Núcleo de Redes	5
Serviços de Infraestrutura de Rede	Switch:Configurar	Núcleo de Redes	5
Serviços de Infraestrutura de Rede	Switch:Criar/Modificar VLAN	Núcleo de Redes	5
Serviços de Infraestrutura de Rede	Switch: Instalar	Núcleo de Redes	5
Serviços de Infraestrutura de Rede	Switch:Monitorar	Núcleo de Redes	5
Serviços de Infraestrutura de Rede	Switch:Problema/Erro/Falha com o Switch	Núcleo de Redes	2
Serviços de Infraestrutura de Rede	Switch:Remover	Núcleo de Redes	5
Serviços de Infraestrutura de Rede	Switch:Remover VLAN	Núcleo de Redes	5
Serviços de Infraestrutura de Rede	Switch:Substituir	Núcleo de Redes	5
Serviços de Internet	Acesso a internet está lento	Núcleo de Redes	3
Serviços de Internet	Liberar Acesso a Site Bloqueado	Núcleo de Redes	4
Serviços de Internet	Não consigo acessar a internet	Núcleo de Suporte Técnico	3
Serviços de Internet	Site Bloqueado	Núcleo de Redes	4
Serviços de Internet	Site com Erro/Inacessível	Núcleo de Redes	4
Serviços de Internet	SITE de phishing	Núcleo de Redes	2
Serviços de Internet	Link de Internet - Solicitar Alteração de Endereço	Núcleo de Redes	4
Serviços de Internet	Link de Internet - Solicitar Aumento de Velocidade	Núcleo de Redes	4
Serviços de Internet	Link de Internet - Solicitar Reativação na Operadora	Núcleo de Redes	2
Serviços de Internet	Solicitar Cancelamento de Internet/Link	Núcleo de Redes	4
Serviços de Internet	Solicitar Novo Link de Internet/ADSL	Núcleo de Redes	4
Serviços de Internet	Monitoramento	Núcleo de Redes	4
Serviços de Internet	Link com Erro/Falha/Inoperante/Indisponivel	Núcleo de Redes	3
Serviços de Internet	Solicitar Alteração de Endereço	Núcleo de Redes	4
Serviços de Internet	Solicitar Cancelamento de Internet	Núcleo de Redes	4
Serviços de Internet	Solicitar Mudança/Aumento de Velocidade	Núcleo de Redes	4
Serviços de Internet	Solicitar Novo Link de Internet	Núcleo de Redes	4
Serviços de Internet	Solicitar Reativação na Operadora	Núcleo de Redes	4
Serviços de Ponto Eletrônico	Configurar Maquina de Ponto Eletrônico	Núcleo de Suporte Técnico	4
Serviços de Ponto Eletrônico	Informações sobre Maquinas de Ponto	Núcleo de Suporte Técnico	5
Serviços de Ponto Eletrônico	Instalar nova Maquina de Ponto Eletrônico	Núcleo de Suporte Técnico	5
Serviços de Ponto Eletrônico	Liberar nova Maquina de Ponto	Núcleo de Suporte Técnico	5
Serviços de Ponto Eletrônico	Maquina de ponto não funciona	Núcleo de Suporte Técnico	1
Serviços de Rede SAN	Adicionar novo Dispositivo	Núcleo de Redes	4
Serviços de Rede SAN	Indisponivel	Núcleo de Redes	2
Serviços de Rede SAN	Modificar Grupo	Núcleo de Redes	4
Serviços de Rede SAN	Remover Dispositivo	Núcleo de Redes	4

Serviços de Segurança	Analisar Ataque Ocorrido	Núcleo de Redes	2
Serviços de Segurança	Analisar Tentativas de Ataque	Núcleo de Redes	2
Serviços de Segurança	Corrigir Vulnerabilidades	Núcleo de Redes	2
Serviços de Segurança	Gerar CSR	Núcleo de Redes	2
Serviços de Segurança	Incidente	Núcleo de Redes	2
Serviços de Segurança	Levantar Vulnerabilidades AlienVault	Núcleo de Redes	2
Serviços de Segurança	Recuperar e Proteger Alvo de Ataque	Núcleo de Redes	2
Serviços de Segurança	SQL Injection	Núcleo de Redes	2
Serviços de Storage	Alertas	Núcleo de Redes	2
Serviços de Storage	Criar LUN	Núcleo de Redes	4
Serviços de Storage	Erro	Núcleo de Redes	2
Serviços de Storage	Expandir LUN	Núcleo de Redes	4
Serviços de Storage	Inacessível	Núcleo de Redes	2
Serviços de Storage	Mapear Host	Núcleo de Redes	4
Serviços de Storage	Realizar vmfs unmap	Núcleo de Redes	4
Serviços de Storage	Remover Host	Núcleo de Redes	4
Serviços de Storage	Remover LUN	Núcleo de Redes	4
Serviços de suporte a rede sem fio (WIFI)	Configurar wifi no celular	Núcleo de Suporte Técnico	5
Serviços de suporte a rede sem fio (WIFI)	Configurar computador no WIFI	Núcleo de Suporte Técnico	5
Serviços de suporte a rede sem fio (WIFI)	Alterar configurações da Controladora	Núcleo de Redes	4
Serviços de suporte a rede sem fio (WIFI)	Alterar Rede	Núcleo de Redes	4
Serviços de suporte a rede sem fio (WIFI)	AP Indisponivel	Núcleo de Redes	3
Serviços de suporte a rede sem fio (WIFI)	Configurar Access Point	Núcleo de Redes	4
Serviços de suporte a rede sem fio (WIFI)	Criar nova Rede	Núcleo de Redes	4
Serviços de suporte a rede sem fio (WIFI)	Instalar Access Point	Núcleo de Redes	4
Serviços de suporte a rede sem fio (WIFI)	Remover acesso	Núcleo de Redes	4
Serviços de suporte a rede sem fio (WIFI)	Remover Rede	Núcleo de Redes	4
Serviços de suporte a rede sem fio (WIFI)	Liberar acesso do notebook ao wifi	Núcleo de Redes	4
Serviços de suporte a rede sem fio (WIFI)	WIFI não está aparecendo/Visivel na lista	Núcleo de Suporte Técnico	2
Serviços de suporte a rede sem fio (WIFI)	WIFI não funciona	Núcleo de Suporte Técnico	2
Serviços de Virtualização	Adicionar novo Host	Núcleo de Redes	4
Serviços de Virtualização	Adicionar Virtual Machine Port Group	Núcleo de Redes	4
Serviços de Virtualização	Adicionar VMKernel Port	Núcleo de Redes	4
Serviços de Virtualização	Apagar Snapshot	Núcleo de Redes	4
Serviços de Virtualização	Atualizar ESXi	Núcleo de Redes	4
Serviços de Virtualização	Atualizar Template de VM	Núcleo de Redes	4
Serviços de Virtualização	Criar Cluster	Núcleo de Redes	4
Serviços de Virtualização	Criar Datastore	Núcleo de Redes	4
Serviços de Virtualização	Criar Nova VM	Núcleo de Redes	4
Serviços de Virtualização	Datastore Cheio	Núcleo de Redes	4
Serviços de Virtualização	Deletar VM	Núcleo de Redes	4
Serviços de Virtualização	Disco Locked	Núcleo de Redes	4
Serviços de Virtualização	Expandir Datastore	Núcleo de Redes	4
Serviços de Virtualização	Host Indisponível	Núcleo de Redes	2
Serviços de Virtualização	Instalar ESXi	Núcleo de Redes	4
Serviços de Virtualização	Manutenção Vcenter	Núcleo de Redes	4
Serviços de Virtualização	Migrar VM de Datastore	Núcleo de Redes	4
Serviços de Virtualização	Modificar DPM	Núcleo de Redes	4
Serviços de Virtualização	Modificar DRS	Núcleo de Redes	4
Serviços de Virtualização	Modificar HA	Núcleo de Redes	4
Serviços de Virtualização	Realizar Snapshot	Núcleo de Redes	4
Serviços de Virtualização	Remover Cluster	Núcleo de Redes	4
Serviços de Virtualização	Remover Datastore	Núcleo de Redes	4
Serviços de Virtualização	Remover Virtual Machine Port Group	Núcleo de Redes	4
Serviços de Virtualização	Remover VMKernel Port	Núcleo de Redes	4
Serviços de Virtualização	Vcenter Indisponível	Núcleo de Redes	4
Serviços de Virtualização	VM Não Inicia	Núcleo de Redes	4
Serviços de Virtualização	Configurar VPN	Núcleo de Redes	4
Serviços de Virtualização	Liberar acesso a VPN	Núcleo de Redes	4
Serviços de Virtualização	Não consigo acessar a VPN	Núcleo de Redes	4
Serviços de Virtualização	Remover acesso a VPN	Núcleo de Redes	4
Serviços DFS e DFS-R	Configurações	Núcleo de Redes	5
Serviços DFS e DFS-R	Erro	Núcleo de Redes	2
Serviços do Active Directory	Acesso ao Domínio DEVSEE	Núcleo de Redes	4
Serviços do Active Directory	Atualizar Grupo	Núcleo de Redes	4
Serviços do Active Directory	Atualizar Site	Núcleo de Redes	4
Serviços do Active Directory	Conceder Permissão de Administração	Núcleo de Redes	4
Serviços do Active Directory	Configurar AVISO/Informativo/Popup	Núcleo de Redes	4
Serviços do Active Directory	Configurar Papel de Parede	Núcleo de Redes	4
Serviços do Active Directory	Criar conta de Serviço	Núcleo de Redes	4
Serviços do Active Directory	Criar GPO	Núcleo de Redes	4
Serviços do Active Directory	Criar Grupo	Núcleo de Redes	4
Serviços do Active Directory	Criar Site	Núcleo de Redes	4
Serviços do Active Directory	Criar Subnet	Núcleo de Redes	4
Serviços do Active Directory	Criar Unidade Organizacional	Núcleo de Redes	4
Serviços do Active Directory	Deletar OU	Núcleo de Redes	4
Serviços do Active Directory	Despromover Domain Controller	Núcleo de Redes	4
Serviços do Active Directory	Domain Controller Indisponível	Núcleo de Redes	4
Serviços do Active Directory	Excluir GPO	Núcleo de Redes	4
Serviços do Active Directory	Excluir Site	Núcleo de Redes	4
Serviços do Active Directory	Excluir Subnet	Núcleo de Redes	4
Serviços do Active Directory	Manutenção	Núcleo de Redes	4
Serviços do Active Directory	Modificar GPO	Núcleo de Redes	4
Serviços do Active Directory	Mover OU	Núcleo de Redes	4
Serviços do Active Directory	Mover Usuário de OU	Núcleo de Redes	4
Serviços do Active Directory	Organizar Objetos	Núcleo de Redes	4
Serviços do Active Directory	Promover Domain Controller	Núcleo de Redes	4
Serviços do Active Directory	Promover RODC	Núcleo de Redes	4
Serviços do Active Directory	Realizar Backup	Núcleo de Redes	4
Serviços do Active Directory	Remover Grupo	Núcleo de Redes	4
Serviços do Active Directory	Restaurar Backup	Núcleo de Redes	4
Serviços do Active Directory	Restaurar Usuário	Núcleo de Redes	4
Serviços do Active Directory	Scripts	Núcleo de Redes	4
Serviços do Active Directory	Serviço de Autenticação Indisponível	Núcleo de Redes	4
Serviços do Active Directory	Verificar Backup	Núcleo de Redes	4
Serviços do Datacenter	Atualizar Firmware	Núcleo de Redes	4
Serviços do Datacenter	Criar nova Rede	Núcleo de Redes	4
Serviços do Datacenter	Datacenter	Núcleo de Redes	4
Serviços do Datacenter	Datacenter:Configuar Equipamento	Núcleo de Redes	4
Serviços do Datacenter	Datacenter:Falha	Núcleo de Redes	4
Serviços do Datacenter	Datacenter:Instalar Novo Equipamento	Núcleo de Redes	4
Serviços do Datacenter	Datacenter:Monitoramento	Núcleo de Redes	4
Serviços do Datacenter	Datacenter:Outros Problemas	Núcleo de Redes	4
Serviços do Datacenter	Datacenter:Problema com a Temperatura	Núcleo de Redes	3
Serviços do Datacenter	Datacenter:Problema de Umidade	Núcleo de Redes	3
Serviços do Datacenter	Datacenter:Realizar Manutenção em Rack	Núcleo de Redes	4

Serviços do Datacenter	Datacenter:Remover Equipamento	Núcleo de Redes	4
Serviços do Datacenter	Datacenter:Testes	Núcleo de Redes	4
Serviços do Datacenter	Trocar Peça/Equipamento no Datacenter	Núcleo de Redes	4
Suporte a Eventos e web Conferencias	Apoio em eventos ou reuniões	Núcleo de Suporte Técnico	2
Suporte a Eventos e web Conferencias	Apoio Técnico	Núcleo de Suporte Técnico	5
Suporte a Eventos e web Conferencias	Configurar e acompanhar webconferencia	Núcleo de Suporte Técnico	2
Suporte a Eventos e web Conferencias	Instalar Equipamentos de web conferencia	Núcleo de Suporte Técnico	2
Suporte a Eventos e web Conferencias	Liberar Acesso	Núcleo de Suporte Técnico	5
Suporte a Eventos e web Conferencias	Solicitar Apoio Técnico em evento/reunião	Núcleo de Suporte Técnico	5
Suporte a Softwares / Aplicativos	Antivírus:Atualizar Antivírus	Núcleo de Suporte Técnico	2
Suporte a Softwares / Aplicativos	Antivírus:Erro de Antivírus	Núcleo de Suporte Técnico	2
Suporte a Softwares / Aplicativos	Antivírus:Instalar Antivírus	Núcleo de Suporte Técnico	2
Suporte a Softwares / Aplicativos	Antivírus:Virus	Núcleo de Suporte Técnico	1
Suporte a Softwares / Aplicativos	Central de Software	Núcleo de Suporte Técnico	5
Suporte a Softwares / Aplicativos	Central de Software:Atualizar Software	Núcleo de Suporte Técnico	5
Suporte a Softwares / Aplicativos	Central de Software:Publicar novo Software	Núcleo de Suporte Técnico	5
Suporte a Softwares / Aplicativos	Java:Atualizar Java	Núcleo de Suporte Técnico	4
Suporte a Softwares / Aplicativos	Java:Erro de Java	Núcleo de Suporte Técnico	4
Suporte a Softwares / Aplicativos	Java:Instalar Java	Núcleo de Suporte Técnico	4
Suporte a Softwares / Aplicativos	Modulo de Segurança Banco	Núcleo de Suporte Técnico	5
Suporte a Softwares / Aplicativos	Modulo de Segurança Banco:Erro com Modulo do Banco	Núcleo de Suporte Técnico	4
Suporte a Softwares / Aplicativos	Modulo de Segurança Banco:Instalar Modulo	Núcleo de Suporte Técnico	5
Suporte a Softwares / Aplicativos	Navegadores	Núcleo de Suporte Técnico	5
Suporte a Softwares / Aplicativos	Navegadores:Atualizar Navegador	Núcleo de Suporte Técnico	5
Suporte a Softwares / Aplicativos	Navegadores:Erro com o navegador	Núcleo de Suporte Técnico	4
Suporte a Softwares / Aplicativos	Navegadores:Instalar Navegador	Núcleo de Suporte Técnico	5
Suporte a Softwares / Aplicativos	Office:Atualizar aplicativo do Office	Núcleo de Suporte Técnico	5
Suporte a Softwares / Aplicativos	Office:Backup dos E-mails (Outlook)	Núcleo de Suporte Técnico	5
Suporte a Softwares / Aplicativos	Office:Configurar Outlook	Núcleo de Suporte Técnico	5
Suporte a Softwares / Aplicativos	Office:Erro aplicativo do office	Núcleo de Suporte Técnico	4
Suporte a Softwares / Aplicativos	Office:Instalar Office	Núcleo de Suporte Técnico	5
Suporte a Softwares / Aplicativos	Outros Softwares / Aplicativos	Núcleo de Suporte Técnico	5
Suporte a Softwares / Aplicativos	Outros Softwares / Aplicativos:Atualizar Aplicativo	Núcleo de Suporte Técnico	5
Suporte a Softwares / Aplicativos	Outros Softwares / Aplicativos:Erro com aplicativo	Núcleo de Suporte Técnico	5
Suporte a Softwares / Aplicativos	Outros Softwares / Aplicativos:Instalar Aplicativo/Programa	Núcleo de Suporte Técnico	5
Suporte a Softwares / Aplicativos	Outros Softwares / Aplicativos:Remover Aplicativo	Núcleo de Suporte Técnico	5
Suporte a Softwares / Aplicativos	PDF:Atualizar PDF	Núcleo de Suporte Técnico	5
Suporte a Softwares / Aplicativos	PDF:Erro com PDF	Núcleo de Suporte Técnico	4
Suporte a Softwares / Aplicativos	PDF:Instalar PDF	Núcleo de Suporte Técnico	5
Suporte a Softwares / Aplicativos	Tokens de Certificado	Núcleo de Suporte Técnico	5
Suporte a Softwares / Aplicativos	Tokens de Certificado:Instalar Token	Núcleo de Suporte Técnico	5
Suporte a Softwares / Aplicativos	Tokens de Certificado:Token não funciona	Núcleo de Suporte Técnico	4
Suporte ao GLPI	Ajustes de Configurações	Núcleo de Redes	5
Suporte ao GLPI	Alterar Calendário	Núcleo de Redes	5
Suporte ao GLPI	Alterar SLA	Núcleo de Redes	5
Suporte ao GLPI	Atualizar Espelho	Núcleo de Redes	5
Suporte ao GLPI	Atualizar GLPI	Núcleo de Redes	5
Suporte ao GLPI	Backup GLPI	Núcleo de Redes	5
Suporte ao GLPI	Configurar Plugins GLPI	Núcleo de Redes	5
Suporte ao GLPI	Criar Nova Categoria de Base de Conhecimento	Núcleo de Redes	5
Suporte ao GLPI	Criar nova Categoria de chamado	Núcleo de Redes	5
Suporte ao GLPI	Criar nova Localização	Núcleo de Redes	5
Suporte ao GLPI	Criar novo Chamado Recorrente	Núcleo de Redes	5
Suporte ao GLPI	Criar novo Modelo de Chamado	Núcleo de Redes	5
Suporte ao GLPI	Criar novo Objeto	Núcleo de Redes	5
Suporte ao GLPI	Criar Regra de Negocio para Chamado	Núcleo de Redes	5
Suporte ao GLPI	Deletar Chamado	Núcleo de Redes	5
Suporte ao GLPI	Fechar chamado do SCSM	Núcleo de Redes	5
Suporte ao GLPI	Group Update	Núcleo de Redes	5
Suporte ao GLPI	Inacessível	Núcleo de Redes	3
Suporte ao GLPI	Incidentes	Núcleo de Redes	5
Suporte ao GLPI	Outros Problemas	Núcleo de Redes	5
Suporte ao GLPI	Permissão para novo usuário	Núcleo de Redes	5
Suporte ao GLPI	Publicar na Base de Conhecimento	Núcleo de Redes	5
Suporte ao GLPI	Remover Permissão	Núcleo de Redes	4
Suporte ao Grafana	Criar Dashboard	Núcleo de Redes	5
Suporte ao Grafana	Indisponível	Núcleo de Redes	4
Suporte ao Grafana	Update	Núcleo de Redes	5
Suporte ao Kibana	Atualizar Dashboard	Núcleo de Redes	5
Suporte ao Kibana	Criar Dashboard	Núcleo de Redes	5
Suporte ao Kibana	Indisponivel	Núcleo de Redes	4
Suporte ao Kibana	Remover Dashboard	Núcleo de Redes	5
Suporte ao MySQL	Ajustar Configurações do Servidor	Núcleo de Redes	5
Suporte ao MySQL	Criar Base de Dados	Núcleo de Banco de Dados	5
Suporte ao MySQL	Exportar Base	Núcleo de Banco de Dados	5
Suporte ao MySQL	Importar Base	Núcleo de Banco de Dados	5
Suporte ao MySQL	Inacessivel	Núcleo de Banco de Dados	2
Suporte ao MySQL	Recuperar Backup	Núcleo de Banco de Dados	3
Suporte ao Proxy Reverso	Adicionar Virtual Host	Núcleo de Redes	5
Suporte ao Proxy Reverso	Alterar Regras WAF	Núcleo de Redes	5
Suporte ao Proxy Reverso	Alterar Virtual Host	Núcleo de Redes	5
Suporte ao Proxy Reverso	Atualizar BlackList	Núcleo de Redes	5
Suporte ao Proxy Reverso	Inacessivel	Núcleo de Redes	3
Suporte ao Proxy Reverso	Remover Virtual Host	Núcleo de Redes	5
Suporte ao servidor de anti-virus	Atualizar versão do servidor	Núcleo de Redes	5
Suporte ao servidor de anti-virus	Limpeza de maquinas desativadas	Núcleo de Redes	5
Suporte ao servidor de anti-virus	Manutenção servidor de Anti-virus	Núcleo de Redes	3
Suporte ao servidor de anti-virus	Serviço Indisponível	Núcleo de Redes	2
Suporte ao servidor de anti-virus	Serviço parado	Núcleo de Redes	2
Suporte ao Windows	Instalar Certificado	Núcleo de Suporte Técnico	5
Suporte ao Windows	Lento/Lentidão	Núcleo de Suporte Técnico	4
Suporte ao Windows	Não Inicializa	Núcleo de Suporte Técnico	3
Suporte ao Windows	Outros Erros com Windows	Núcleo de Suporte Técnico	5
Suporte ao Windows	Realizar Backup dos Arquivos do Desktop	Núcleo de Suporte Técnico	5
Suporte ao Windows	Recuperar Arquivos do Desktop	Núcleo de Suporte Técnico	5
Suporte ao Windows	Reiniciando	Núcleo de Suporte Técnico	2
Suporte ao Windows	Reinstalar Windows	Núcleo de Suporte Técnico	5
Suporte ao Windows	Tela Azul	Núcleo de Suporte Técnico	2
Suporte ao Windows	Travando	Núcleo de Suporte Técnico	2
Suporte aos Servidores Datacenter	Adicionar Novo Disco	Núcleo de Redes	5
Suporte aos Servidores Datacenter	Adicionar Registro	Núcleo de Redes	5
Suporte aos Servidores Datacenter	Adicionar Usuário	Núcleo de Redes	5
Suporte aos Servidores Datacenter	Ajustar Configurações do Servidor	Núcleo de Redes	5
Suporte aos Servidores Datacenter	Ajustar Permissões	Núcleo de Redes	5
Suporte aos Servidores Datacenter	Ativar Windows	Núcleo de Redes	5
Suporte aos Servidores Datacenter	Atualizar	Núcleo de Redes	5

Suporte aos Servidores Datacenter	Atualizar	Núcleo de Redes	5
Suporte aos Servidores Datacenter	Aumentar Disco	Núcleo de Redes	5
Suporte aos Servidores Datacenter	Aumentar Memória	Núcleo de Redes	5
Suporte aos Servidores Datacenter	Conceder Permissão de Acesso RDP	Núcleo de Redes	5
Suporte aos Servidores Datacenter	Conceder Permissão em Compartilhamento do Servidor	Núcleo de Redes	5
Suporte aos Servidores Datacenter	Criar Novo Servidor	Núcleo de Redes	5
Suporte aos Servidores Datacenter	Datacenter Instalar Programa no Servidor	Núcleo de Redes	5
Suporte aos Servidores Datacenter	Desenvolver Script	Núcleo de Redes	5
Suporte aos Servidores Datacenter	Expandir Volume	Núcleo de Redes	5
Suporte aos Servidores Datacenter	Falta de espaço em disco	Núcleo de Redes	2
Suporte aos Servidores Datacenter	Hora/Relógio incorreto	Núcleo de Redes	3
Suporte aos Servidores Datacenter	Instalar Updates	Núcleo de Redes	5
Suporte aos Servidores Datacenter	Instalar Vmware Tools	Núcleo de Redes	5
Suporte aos Servidores Datacenter	Migrar Aplicação para Outro Servidor	Núcleo de Redes	5
Suporte aos Servidores Datacenter	Monitoramento de Logs do Proxy	Núcleo de Redes	5
Suporte aos Servidores Datacenter	Não inicializa	Núcleo de Redes	1
Suporte aos Servidores Datacenter	Não LIGA	Núcleo de Redes	1
Suporte aos Servidores Datacenter	Problema Acesso a servidor ou serviço	Núcleo de Redes	2
Suporte aos Servidores Datacenter	Publicar Aplicação	Núcleo de Redes	5
Suporte aos Servidores Datacenter	Reduzir Disco	Núcleo de Redes	5
Suporte aos Servidores Datacenter	Reiniciando	Núcleo de Redes	1
Suporte aos Servidores Datacenter	Remover Registro	Núcleo de Redes	5
Suporte aos Servidores Datacenter	Remover Usuário	Núcleo de Redes	3
Suporte aos Servidores Datacenter	Serviço Indisponivel	Núcleo de Redes	5
Suporte aos Servidores Datacenter	Travado	Núcleo de Redes	1
Suporte aos Servidores Datacenter	Webserver - Configurar	Núcleo de Redes	5
Suporte aos Servidores Datacenter	Webserver - Novo VirtualHost	Núcleo de Redes	5
Suporte aos Servidores Datacenter	Webserver - Serviço Indisponível	Núcleo de Redes	1
Suporte aos Sistemas	Suporte à Sistema	Núcleo de Suporte Técnico	4
System Center Configuration Manager	Ajustes	Núcleo de Redes	5
System Center Configuration Manager	Configurar Distribution Point	Núcleo de Redes	5
System Center Configuration Manager	Erro SCCM	Núcleo de Redes	5

Versão do Doc. Padrão
0.04

GOVERNO DO ESTADO DE GOIÁS

Cabeçalho

SECRETARIA DE ESTADO DE MEIO AMBIENTE E DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

ANEXO II - REQUISITOS DAS EQUIPES ESPECIALIZADAS

Número do Processo - SISLOG
112958

TÓPICO 1 - REQUISITOS DAS EQUIPES ESPECIALIZADAS

EQUIPE ESPECIALIZADA	REQUISITOS	PERFIS PROFISSIONAIS
Atendimento usuário Nível 1	• Realizar o atendimento de chamados N1 pelos canais disponibilizados pela CONTRATANTE registrando todas as demandas assim que elas chegam imediatamente na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI fornecido pela CONTRATADA e implantanda no ambiente da CONTRATANTE. Os chamados devem conter a identificação do usuário demandante. • A central de atendimento é a porta única de entrada das requisições e incidentes reportados pelos usuários internos e externos dos serviços de TIC do CONTRATANTE, e tem por objetivo receber, registrar, classificar, analisar, acompanhar, resolver problemas, degradação de performance, analisar falhas e incidentes e solucionar dúvidas e solicitações dos usuários a partir de consultas à base de conhecimentos e consultas às demais equipes da CONTRATADA e da GETEC/SEMAD. • Caso o chamado não possa ser resolvido em N1 ele deve ser escalonado de acordo com scripts previamente definidos através da ferramenta de requisição de serviço. Os prazos totais para atendimento de cada chamado não deverão exceder os determinados nos níveis mínimos de serviço. Deve ser levantando o máximo de informações junto aos usuários antes de se escalonar a demanda. • Escalar demandas para equipes externas ao escopo de atuação das equipes especializadas deste contrato quando houver necessidade. Deverá ser criado um script para o correto encaminhamento desse tipo de demanda. • A equipe de atendimento N1 deverá manter continuamente atualizada a base de conhecimento integrada à plataforma de requisição de serviço e gerenciamento de TIC, com os roteiros de atendimento (scripts) predefinidos para as requisições já conhecidas. Caso alguma solicitação não tenha um script de atendimento associado, a demanda deverá ser encaminhada ao Supervisor de Atendimento. • Os chamados serão priorizados na própria ferramenta de requisição de serviço, de acordo com os requisitos de impacto e urgência. A priorização deverá seguir a definição do CONTRATANTE do impacto de cada incidente, e da urgência associada à criticidade do sistema ou da área de negócios afetada. • Buscar sempre o bom relacionamento e a cordialidade com o usuário, mantendo ele informado do andamento do chamado através da funcionalidade de followup da ferramenta de requisição de serviço. Buscar a melhoria continua do serviço de atendimento. • Alertar usuários, pelos canais apropriados e após a moderação do comunicado pela CONTRATANTE, sobre indisponibilidades, manutenções programadas e outros incidentes relevantes. Acessar remotamente as maquinas dos usuários como uma forma de conseguir resolver o problema em N1 sempre que necessário. • Orientar os usuários para sempre que possível anexarem prints do problema no chamado para uma maior celeridade em sua resolução. • O serviço de atendimento N1 deve estar disponivel 12 horas por dia das 7h às 19h de forma ininterrupta de segunda a sexta-feira. Excepcionalmente ele pode funcionar em outros horários em regime de plantão, nesse caso a CONTRATADA será informada antecipadamente de tais ocorrências.	Técnico de Suporte - Junior Técnico de Suporte - Pleno Técnico de Suporte - Sênior Supervisor Técnico
Atendimento usuário Nível 2	• Realizar o atendimento de chamados N2 pelos canais disponibilizados pela CONTRATANTE registrando o andamento das demandas na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI fornecido pela CONTRATADA e implantanda no ambiente da CONTRATANTE. • O atendimento presencial será prestado a partir do encaminhamento do chamado N1 pela equipe de atendimento. • Manter o andamento do chamado atualizado de fatos relevantes, permitindo o atendente de N1 e o usuário fazerem o followup e a interação quando necessária. Buscar sempre o bom relacionamento e a cordialidade com o usuário e com o atendente N1. • Buscar a melhoria continua do serviço de atendimento juntamente com o Supervisor de Atendimento. • O serviço de atendimento N2 deve estar disponivel 9 horas por dia das 8h às 12h e das 13h às 18h de segunda a sexta-feira. Excepcionalmente ele pode funcionar em outros horarios em regime de plantão, nesse caso a CONTRATADA será informada antecipadamente de tais ocorrências.	Técnico de Suporte - Junior Técnico de Suporte - Pleno Técnico de Suporte - Sênior Supervisor Técnico
Sustentação e suporte à ambientes Middleware	• Dar suporte e acompanhar presencial junto às equipes de desenvolvimento para análise, diagnóstico, resolução de incidentes e proposta de melhoria nos sistemas e aplicações da SEMAD, quando couber. Possuir entendimento, domínio, monitoração preventiva e gestão dos registros de Log de middleware gerados pelos sistemas suportados e operados. • Configurar e operar os ambientes de integração e entrega contínua adotados para as soluções operadas e suportadas (servidor de automação de entregas e orquestradores de containers, dentre outros) na CONTRATADA, bem como construção, em conjunto com as equipes de desenvolvimento dos pacotes com os softwares sustentados e gerenciamento de publicação, de pacotes de software nos ambientes de produção da CONTRATANTE. • Manter atualizada toda a documentação necessária para o reestabelecimento, rollback ou reimplantação dos serviços e sistemas, e respectivos ambientes em produção, bem como automatização desses processos. Absorver os conhecimentos necessários para o entendimento de toda a arquitetura, funcionamentos e fluxos de integração entre os componentes dos serviços, sistemas e aplicações. • Realizar o deploy, a manutenção e o controle da execução das aplicações corporativas, com o devido apoio da area de sistemas operacionais, quando necessário. • Analisar a performance e comportamento das aplicações, API, contextos e plano de consumo em produção, com emissão de pareceres técnicos e recomendação de melhorias. • Instalar, customizar e tornar disponível as novas versões dos softwares aplicativos e de middleware (CASpool, Queue Managers, HTTP/HTTPS servers, Java Application Servers, gerenciadores de API e barramentos, dentre outros) a fim de agregar os novos recursos das ferramentas e manter a atualização tecnológica e a conformidade com o suporte do fornecedor. • Esse serviço deve estar disponivel 8 horas por dia das 8h às 12h e das 13h às 17h de segunda a sexta-feira. Excepcionalmente ele pode funcionar em outros horarios em regime de plantão, nesse caso a CONTRATADA será informada antecipadamente de tais ocorrências.	Analista Infraestrutura de Rede - Júnior Analista Infraestrutura de Rede - Pleno Analista Infraestrutura de Rede - Sênior Analista Infraestrutura Cloud - Sênior Analista Infraestrutura Middleware - Júnior Analista Infraestrutura Middleware - Pleno Analista Infraestrutura Middleware Sênior Supervisor de Atendimento Supervisor Técnico
Sustentação e Suporte à Rede de Computadores	• Configurar e administrar as redes LAN / MAN / WAN. Análise e correção de problemas em redes de transmissão de dados, diagnóstico e análise de desempenho das redes de dados do CONTRATANTE • Instalar, operar, monitorar a utilização e manter ativos de rede tais como, circuitos, aceleradores, access points, switches e roteadores e demais, em qualquer um dos sítios de prestação de serviço, de acordo com as políticas institucionais de segurança de informação. • Criar e remover rotas e redes locais virtuais (VLANs) a partir da configuração dos ativos de rede. Gerenciar disponibilidade, capacidade e todos os aspectos relacionados aos enlaces de longa distância que operam nos protocolos Ethernet, ATM ou MPLS. • Fazer o contato e atuar na resolução de incidentes em conjunto com as empresas provedoras de enlaces de dados de longa distância e demais unidades descentralizadas da SEMAD. Configurar e monitorar as implementações e aplicações que utilizam mecanismos de qualidade de serviço (QoS) e priorização de tráfego, bem como fazer os ajustes necessários nos ativos de rede. Atuar local ou remotamente nos ativos de rede para realizar diagnósticos, configurações ou solucionar incidentes. • Elaborar a documentação de infraestrutura, topologia e do uso da rede de dados da SEMAD. • Manter atualizada a Base de Dados de Configuração de todos os ativos de rede. Garantir a consistência e a segurança das informações. Manter a documentação dos desenhos das topologias de rede atualizada e completa. Executar configurações necessárias para correções de problemas de rede, bem como identificar todos os pontos de sobrecarga, indicando e executando as devidas proposições de melhorias. • Subsidiar os servidores do CONTRATANTE na elaboração de projetos de estruturas físicas e lógicas das redes. • Aplicar de forma proativa os patches para atualização de software e correção de falhas e vulnerabilidades nos ativos de rede. • Executar periodicamente testes de alta disponibilidade na infraestrutura do CONTRATANTE com o objetivo de validar o seu funcionamento. • Apoiar a equipe especializada na configuração e operação dos ativos e recursos de rede dedicados à infraestrutura de armazenamento de dados (Storage Area Network – SAN) e ao backup via rede. • Executar as rotinas de operação e administração do firewall corporativo, visando garantir a disponibilidade, o melhor desempenho, a segurança e a continuidade da	Analista Infraestrutura de Rede - Júnior Analista Infraestrutura de Rede - Pleno Analista Infraestrutura de Rede - Sênior Analista Infraestrutura Cloud - Sênior Analista Infraestrutura Middleware - Júnior Analista Infraestrutura Middleware - Pleno Analista Infraestrutura Middleware Sênior Supervisor de Atendimento Supervisor Técnico

	operação nas plataformas que vierem a ser utilizadas pelo CONTRATANTE. • Realizar os demais serviços previstos no Anexo I - Catalogo de Serviços do item 01 nome "Serviços de Infraestrutura de Rede". Esse serviço deve estar disponivel 9 horas por dia das 8h às 12h e das 13h às 18h de segunda a sexta-feira. Excepcionalmente ele pode funcionar em outros horarios em regime de plantão, nesse caso a CONTRATADA será informada antecipadamente de tais ocorrências.	
Sustentação e Suporte à Segurança da Informação	• Adotar mecanismos de segurança nos ativos de TIC, compatíveis com as políticas institucionais de segurança da informação, solicitando o apoio do CONTRATANTE, quando necessário. Executar, com o apoio do CONTRATANTE quando necessário, os projetos de Arquiteturas de Segurança da Informação e Comunicações. • Gerenciar, com o apoio do CONTRATANTE e em conjunto com as outras equipes especializadas, a execução de projetos de implantação, substituição e atualização de soluções destinadas à Segurança da Informação e Comunicações. Elaborar e revisar normas relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações, com o apoio do CONTRATANTE. • Cumprir e dar suporte ao monitoramento do cumprimento da Política de Segurança da Informação (PSI) e demais normas estipuladas pelo CONTRATANTE. • Instalar, administrar e customizar softwares aplicativos e equipamentos relacionados à segurança de TIC adquiridos e/ou homologados pelo CONTRATANTE em conjunto com as outras equipes especializadas. Mediar ações conjuntas de Segurança da Informação e Comunicações junto às demais equipes de Infraestrutura, fábrica de software, serviço de atendimento ao usuário e gestores de TIC. • Fornecer suporte técnico para o CONTRATANTE em assuntos relacionados à Segurança da Informação e Comunicações. Participar de reuniões com o objetivo de realizar uma avaliação de riscos em sistemas, soluções ou projetos do CONTRATANTE. • Pesquisar vulnerabilidades e atualizações de segurança e apoiar o planejamento de mudanças para a sua implementação em conjunto com as outras equipes especializadas. Analisar e definir as regras de uso dos recursos computacionais, com o apoio do CONTRATANTE. • Realizar os demais serviços previstos no Anexo I - Catalogo de Serviços do item 01 nome "Serviços de Segurança". Esse serviço deve estar disponivel 9 horas por dia das 8 hàs 12h e das 13h às 18h de segunda a sexta-feira. Excepcionalmente ele pode funcionar em outros horarios em regime de plantão, nesse caso a CONTRATADA será informada antecipadamente de tais ocorrências.	Analista Infraestrutura de Rede - Júnior Administrador de Sistemas de Segurança da Informação - Júnior Administrador de Sistemas de Segurança da Informação - Pleno Administrador de Sistemas de Segurança da Informação - Sênior Analista Infraestrutura Cloud - Sênior Supervisor Técnico
Sustentação e Suporte à Monitoração de Serviços de TIC	• Realizar o monitoramento proativo dos serviços, sistemas e ambiente de infraestrutura do CONTRATANTE visando detectar, antecipadamente à queda de desempenho ou indisponibilidade de serviços e respectivos problemas de infraestrutura. • Operar. Configurar e ajustar a plataforma de monitoramento e alarmes de incidentes Zabbix, Nagios, ou outra que venha a ser utilizada na execução contratual. Operar a plataforma de monitoramento e alarmes do tipo APM (Application Performance Management) que venha a ser utilizada na execução contratual. • Criar painéis de monitoramento em tempo real dos itens de configuração, recursos de TIC e sistemas/aplicações em ferramentas como o Grafana e Kibana, ou outras equivalentes a serem utilizadas na execução contratual. Automatizar, a partir dos alertas emitidos pelas ferramentas de monitoramento, o registro de incidentes na plataforma de requisição de serviço e gerenciamento de TIC. • Registrar manualmente os incidentes que forem observados e para os quais não exista rotina definida para registro automático. Atuar na execução de processos pré-estabelecidos para resolução automática ou manual de incidentes. • Criação de diário de bordo que deverá conter cada uma das atividades que a central de monitoração exerce, detalhando cada uma das ações que o operador ou monitorador deverá executar em caso de acionamentos, falhas, degradações de performance ou alarmes. • Elaboração e manutenção de documentação que contenha todos os contatos para acionamentos, seja de terceiros ou de equipe própria. Tais contatos serão fornecidos pelo CONTRATANTE. Apoiar a criação e implementação de novas rotinas e itens de monitoramento em conjunto com as demais equipes da DTI e com a ciência da equipe especializada de apoio à governança de TIC. • Realizar os demais serviços previstos no Anexo I - Catalogo de Serviços do item 01: Serviço de Firewall, Serviços de Internet e Suporte aos Servidores Datacenter. Esse serviço deve estar disponivel 9 horas por dia das 8 às 12h e das 13h às 18h de segunda a sexta-feira. Excepcionalmente ele pode funcionar em outros horarios em regime de plantão, nesse caso a CONTRATADA será informada antecipadamente de tais ocorrências.	Analista Infraestrutura de Rede - Júnior Analista Infraestrutura Cloud - Sênior Supervisor Técnico
Sustentação e suporte à ambientes de Sistemas Operacionais e Virtualização	• Manter e administrar os recursos dos sistemas operacionais dos servidores de aplicações do datacenter. Instalar, configurar e manter os servidores de e-mail. • Conhecimento do funcionamento dos protocolos POP3, IMAP, SMTP e LDAP para autenticação de usuários, envio e recebimento de mensagens de e-mail. Ter conhecimento sólido acerca do protocolo OAuth de autenticação de usuários. • Conhecimento sobre a administração do serviço de diretórios LDAP baseado em softwares livres (OpenLdap, Directory Server), sintaxe ASN.1, criação de schemas, classes de objetos e conjuntos de atributos. Administrar e assegurar o cumprimento das políticas e dos procedimentos relativos aos serviços de correio eletrônico. • Operacionalizar e administrar a integração dos serviços de correio eletrônico e de mensagens instantâneas com o serviço de diretórios LDAP. Gerenciar a ferramenta de orquestração de recursos do ambiente virtualizado VMWare VCenter, ou outras definidas pelo CONTRATANTE. • Criar, mediante requisição de serviço, máquinas virtuais para execução, testes ou implantação de novos sistemas, para os ambientes de produção, homologação, testes e desenvolvimento. Alocar no ambiente de orquestração recursos de hardware para as máquinas virtuais, tais como unidades lógicas de armazenamento, interfaces de rede, processamento, memória, etc. • Realizar a migração de todo ambiente virtualizado da CONTRATANTE para outra solução de virtualização ou nuvem orquestrada que a GETEC/SEMAD venha a utilizar. Monitorar na ferramenta de orquestração a utilização dos recursos de hardware do ambiente virtualizado. • Realizar os demais serviços previstos no Anexo I - Catalogo de Serviços do item 01: Serviço de Atualização do Windows (WSUS), Serviço Exchange Online - Office365 - Azure, Serviços de Compartilhamento de Arquivos e Serviços de Virtualização. • Esse serviço deve estar disponivel 9 horas por dia das 8h às 12h e das 13h às 18h de segunda a sexta-feira. Excepcionalmente ele pode funcionar em outros horarios em regime de plantão, nesse caso a CONTRATADA será informada antecipadamente de tais ocorrências.	Analista Infraestrutura de Rede - Júnior Analista Infraestrutura Cloud - Sênior
Suporte a cabeamento estruturado e infraestrutura física de Data Center	• Apoiar a elaboração e manter atualizado o inventário de ativos de Tecnologia da Informação e Comunicação, bem como as topologias físicas de rede e infraestrutura do Datacenter da GOIASPREV revisando-os sempre que solicitado. • Identificar, propor e apoiar a execução de melhorias na Infraestrutura Física do Datacenter, incluindo automação, ar condicionado, elétrica, geradores e sistema de combate a incêndio. Monitorar os equipamentos de infraestrutura de data center, tais como: ar condicionado, nobreak, sistema de detecção de incêndio e intrusos, sistema de vigilância, grupo gerador, etc. Monitorar e identificar problemas relacionados à infraestrutura física com abertura de chamados de suporte, manutenção ou garantia. • Controlar o acesso e acompanhar empresas, visitantes, colaboradores e prestadores de serviços ao Datacenter da SEMAD, observando as normas impostas pela CONTRATANTE, observando a capacidade energética, térmica e lógica do ambiente do Datacenter da SEMAD. • Realizar atividades de instalação física de servidores de aplicações, appliances e outros equipamentos dedicados ao provimento de serviços de TI na infraestrutura do datacenter, inclusive com a passagem de cabos. Instalar, mover e remover rack's, cabos e fibra ótica, observando a capacidade energética, térmica e lógica do ambiente do Datacenter da SEMAD, com o apoio da GETEC/SEMAD quando houver necessidade. • Montar e manter um mapa de racks e ativos de TI, para a Sala Cofre, com a devida identificação do ativo, sistema e sua localização. • Manter o cabeamento de rede sempre organizado, sem cabos desordenados e espalhados, com as prateleiras e armários organizados (os objetos devem estar identificados), sem caixas vazias presentes no ambiente e objetos no chão. Manter a Sala Cofre organizada, sem cabos desordenados e espalhados, com os racks e cabeamento organizados, sem caixas no ambiente. • Solicitar a limpeza do ambiente de Data Center para aos setores responsáveis, quando necessário. • Atuar na instalação, na conexão e no reordenamento de cabos e pontos de acesso do Data Center, inclusive organização de patch cords em racks, desde que tal atuação não se estenda a ações ou intervenções na rede de cabeamento lógico estruturado. • Realizar os demais serviços previstos no Anexo I - Catalogo de Serviços do item 01, "Serviços do Datacenter". Esse serviço deve estar disponivel 9 horas por dia das 8h às 12h e das 13h às 18h de segunda a sexta-feira. Excepcionalmente ele pode funcionar em outros horarios em regime de plantão, nesse caso a CONTRATADA será informada antecipadamente de tais ocorrências.	Técnico de Suporte - Pleno Técnico de Suporte - Sênior Analista Infraestrutura de Rede - Júnior Analista Infraestrutura Cloud - Sênior
Sustentação e suporte Administração Banco de dados	• Instalar, configurar e manter os servidores de banco de dados e produtos correlatos no ambiente da CONTRATADA ou em nuvem. Subsidiar o CONTRATANTE quanto à aquisição, ao funcionamento, à melhoria e à atualização dos sistemas gerenciadores de Bancos de Dados (SGBD) existentes no ambiente, inclusive no que se refere aos serviços de BI. Testar e aplicar de forma proativa as atualizações de software, seguindo os processos de gerenciamento de mudança. • Executar consultas de validação de dados no SGBD. Prover migração de dados entre SGBD distintos, conforme necessidade do CONTRATANTE. Executar cargas de dados nos SGBD de produção e homologação, a partir de requisição do CONTRATANTE. • Instalar patches e pacotes de segurança disponibilizados pelo fabricante das soluções de SGBD, de forma coordenada com a gestão de mudanças e com as demais equipes especializadas envolvidas. Criar os ambientes de banco de dados, de acordo com as normas internas de arquitetura e segurança do CONTRATANTE. Manter os SGBD e serviços de BI em funcionamento de acordo com os níveis mínimos de serviço, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade, desempenho. • Análise dos backups e restores dos bancos de dados. Execução de testes periódicos para garantir a recuperação dos backups de acordo com as determinações do CONTRATANTE. Manutenção das políticas de replicação de dados e de backup e restore dos SGBD's, documentação dos procedimentos de backup e restore, seguindo os padrões estabelecidos pelo CONTRATANTE. • Verificar o tempo de resposta das consultas via SQL e sugerir e implementar melhorias para aumento de desempenho dos SGBD, tais como o uso eficiente de índices, utilização de recursos como consultas paralelas (parallel query) ou outras funcionalidades específicas dos SGBD's em esquemas OLTP e OLAP. Configurar os parâmetros necessários para o correto funcionamento, utilizando todos os recursos disponíveis nos servidores de banco de dados e serviços de BI. • Administrar e configurar os SGBD e serviços de BI seguindo as práticas de segurança do CONTRATANTE. Execução de procedimentos e recursos para garantir a segurança dos Bancos de Dados, contemplando desde a adição e remoção de usuários até a auditoria das transações. • Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos SGBD e serviços de BI de forma a detectar e corrigir eventuais problemas, bem como implementar medidas de melhoria de performance nos bancos de dados. Identificar, diagnosticar e propor melhoria nas aplicações que estejam onerando a capacidade de memória, processamento e armazenamento dos SGBD e serviços de BI. • Identificar pontos de risco, de modo a sugerir e implantar sistemas de alta-disponibilidade, cluster, balanceamento de carga, migração de dados e tolerância a falhas e a problemas de degradação de performance para os serviços críticos. Manter documentação completa da instalação e funcionamento dos SGBD, inclusive topologias dos nós de clusters e sistemas de balanceamento de carga, assim como dos serviços de BI.	Administrador de Banco de Dados Pleno Administrador de Banco de Dados Sênior

	• Realizar os demais serviços previstos no Anexo I - Catalogo de Serviços do item 01 para o setor "Supervisão de Banco de Dados". Esse serviço deve estar disponivel 9 horas por dia das 8h às 12h e das 13h às 18h de segunda a sexta-feira. Excepcionalmente ele pode funcionar em outros horarios em regime de plantão, nesse caso a CONTRATADA será informada antecipadamente de tais ocorrências.	
Big Data e analytics	• Modelar e Construir Data Lakes, realizar análises automatizadas e estatíticas sobre os dados em busca de respostas estratégicas para problemas da CONTRATANTE. Apoiar a equipe de BI em todos os seus requisitos. • Demandar projetos de IA, de BI, de sistemas e de Melhoria de Processos para a equipe de Desenvolvimento que deve estar alinhada com o negócio. Ministrar Treinamentos de Big Data aos desenvolvedores. • Esse serviço deve estar disponivel 9 horas por dia das 8h às 12h e das 13 às 18h de segunda a sexta-feira. Excepcionalmente ele pode funcionar em outros horarios em regime de plantão, nesse caso a CONTRATADA será informada antecipadamente de tais ocorrências.	Arquiteto Big Data Pleno Arquiteto Big Data Sênior Cientista de Dados Pleno Cientista de Dados Sênior Engenheiro de Dados Sênior
Suporte aos projetos de TIC, gerência de configuração e mudança e gerenciamento de serviços	• Coordenar o registro de informações nas Bases de Dados de Conhecimentos, de Itens de Configuração e de Ativos de Serviço (Hardware e Software). • Investigar e detectar causas-raiz através da análise dos incidentes ocorridos nos sistemas, serviços de TIC e respectiva infraestrutura. Atender aos incidentes reportados através dos canais de atendimento ao usuário, encaminhando e coordenando ações para a solução juntamente com as equipes especializadas de infraestrutura envolvidas. • Isolar a causa raiz de problemas e encaminhar a solução em conjunto com as equipes especializadas, através da abertura ou do encaminhamento de chamados. Verificar a existência de multiplicidade de incidentes reportados relativos a um problema, agrupá-los e trata-los de forma conjunta. • Elaborar recomendações para implementar mudanças. Programar as mudanças necessárias para a resolução de incidentes no ambiente de TIC, e controlar o seu fluxo de aprovação. • Obter e registrar o feedback do cliente em relação ao sucesso das mudanças implementadas. Cuidar da comunicação de todas as partes envolvidas ou afetadas por mudanças, incidentes ou problemas no ambiente de TIC. Controlar e coordenar as mudanças relacionadas com alterações preventivas, corretivas ou evolutivas nos sistemas corporativos e no ambiente de TIC. • Implementar soluções preventivas reavaliando os processos existentes. Analisar incidentes, problemas e mudanças e produzir estatísticas operacionais. • Registrar e priorizar incidentes e problemas documentando os erros conhecidos na base de conhecimento. • Realizar a atualização do inventário de componentes de serviços entregues/disponibilizados aos usuários na Base de Dados de Gerência de Configuração. • Assegurar que todos os componentes de serviços disponibilizados aos usuários e seus respectivos “status” estejam cadastrados na base de dados de gerência de configuração. • Realizar revisões e auditorias periódicas, registrando em relatório a ser armazenado e disponibilizado para consulta a qualquer momento, para verificar a existência física dos componentes de serviços disponibilizados aos usuários e seu correto registro na base de dados de gerência de configuração. • Esse serviço deve estar disponivel 9 horas por dia das 8h às 12 e das 13h às 18h de segunda a sexta-feira. Excepcionalmente ele pode funcionar em outros horarios em regime de plantão, nesse caso a CONTRATADA será informada antecipadamente de tais ocorrências.	Analista Infraestrutura de Rede Sênior Supervisor Técnico
Suporte a projetos, contratações e aquisições de TI	• Coordenar a execução técnica dos contratos de tecnologia de informação perante fornecedores externos; • Auxiliar na instrução processual técnica para contratação e aquisição de novos ativos e serviços de TI. • Monitorar a necessidade de novos serviços e bens de TI de acordo com a necessidade da SEMAD. • Esse serviço deve estar disponivel 8 horas por dia das 8h às 12h e das 13h às 17h de segunda a sexta-feira. Excepcionalmente ele pode funcionar em outros horarios em regime de plantão, nesse caso a CONTRATADA será informada antecipadamente de tais ocorrências.	Analista Operador de bens e serviços de TI

Tabela 1 - Requisitos

GOVERNO DO ESTADO DE GOIÁS

Cabeçalho

SECRETARIA DE ESTADO DE MEIO AMBIENTE E DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

ANEXO III - MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL

Número do Processo - SISLOG
112958

Tópico 1 - Modelo de Proposta de Preços

LOTE	ITEM	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	UNIDADE	QUANTIDADE	VALOR MENSAL (R$)	VALOR TOTAL (R$)
ÚNICO	1	Central de Suporte e Serviços (Service Desk) 2º e 3º Níveis com atendimento remoto e/ou presencial, com objetivo de sustentação de infraestrutura de TIC abrangendo a execução de rotinas periódicas, registro, documentação, orientação e esclarecimento de dúvidas, bem como análise, diagnóstico e atendimento de solicitações e incidentes relacionados a Sistemas Operacionais e Servidores de Middleware; Sistemas Gerenciadores de Bancos de Dados, Data Warehouse e Big Data; Redes de Computadores; suporte técnico a usuários e incidentes; monitoramento de serviços de TIC; execução/operação de processamentos; instalação e manutenção de computadores e periféricos; instalação e manutenção de redes lógicas de dados; gerenciamento de links de dados e telefonias fixa e gestão de Segurança da Informação	meses	30	R$	R$
	2	Reembolso de Diárias	quantidade	120	R$	R$

IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA LICITANTE:

Razão Social:		
CNPJ:		
Endereço Completo:		
CEP:	Telefone:	E-mail:
DADOS BANCÁRIOS:		
Agência:	Conta Corrente:	Banco:
IDENTIFICAÇÃO DO RESPONSÁVEL PELA ASSINATURA DO CONTRATO:		
Nome Completo (sem abreviaturas):		
CPF:		Identidade/Órgão Expedidor:
Cargo/Função:		
Endereço Completo:		
Cidade/UF:		CEP:

Demais condições:

a) Ao efetuar essa proposta, esta empresa proponente declara ter tomado pleno conhecimento do Edital, do Termo de Referência e dos demais documentos integrantes da presente licitação estando ciente das obrigações das partes e das condições de prestação dos serviços.

b) Esta empresa proponente declara que todas as despesas diretas e indiretas envolvidas no provimento dos serviços estão incluídas nos valores desta proposta de preços, que possui capacidade técnico-operacional adequada e que os preços são exequíveis.

Prazo de validade da proposta: ..... (.....) dias, contados da data limite estipulada para a apresentação.

Local e data: _____, _____ de _____de 2022.

_____

Razão Social e CNPJ da Empresa Proponente

_____

Identificação e Assinatura do Representante Legal da Empresa Proponente

INSTRUÇÕES:

1. A descrição e a disposição de itens da proposta de preços devem obedecer ao padrão proposto.

2. Os valores correspondentes devem ser informados considerando seus preços unitários e totais.

3. Para a fase de habilitação técnica, anexo à proposta, devem ser apresentados os documentos necessários e suficientes para a comprovação do atendimento aos critérios técnicos de habilitação, conforme definido no TERMO DE REFERÊNCIA.

4. Conforme súmula TCU 254/2010 o Imposto de Renda Pessoa Jurídica (IRPJ) e a Contribuição Social Sobre o Lucro Líquido (CSLL) não devem constar da composição de preços da proposta.

5. À proposta é necessário juntar cópia dos principais documentos da empresa (alteração contratual ou procuração) e do responsável (documento de identidade, CPF ou CNH).

6. Observando o disposto no TERMO DE REFERÊNCIA, a proposta deve ter validade de, no mínimo, 90 (noventa) dias.

GOVERNO DO ESTADO DE GOIÁS

Cabeçalho

SECRETARIA DE ESTADO DE MEIO AMBIENTE E DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

ANEXO IV - QUALIFICAÇÕES MÍNIMAS POR PERFIL PROFISSIONAL

Número do Processo - SISLOG
112958

TÓPICO 1 - QUALIFICAÇÕES MÍNIMAS POR PERFIL PROFISSIONAL

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

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

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

1.4. A CONTRATADA obriga-se a manter em seu quadro de funcionários todos os perfis relacionados na tabela abaixo, durante toda a execução do CONTRATO.

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

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

Perfis Profissionais

Administrador de Sistemas Operacionais

Curso Superior completo em área de Tecnologia da Informação; ou Curso Superior completo em qualquer área e Pós-graduação na área de Tecnologia da Informação (carga-horária mínima de 360 horas); ou Curso Superior completo em qualquer área e treinamentos certificados de no mínimo 05 (cinco) anos em análise de suporte de rede de computadores, com conhecimento comprovado de redes Linux e/ Windows Server.

Conhecimentos e Habilidades:

Conhecimentos comprovados em pelo menos três ou mais das seguintes áreas:

1. Serviços de sustentação, suporte, manutenção, administração, planejamento de melhorias e atualização das plataformas, soluções e softwares de colaboração (Groupware);
2. Serviços de sustentação, suporte, manutenção, administração, planejamento de melhorias e atualização das plataformas e soluções de armazenamento de dados em rede (SAN);
3. Serviços de análise de suporte, integridade de informações relacionados à administração de sistemas operacionais Unix, Linux, Windows e serviços de diretório;
4. Conhecimentos em tecnologias de autenticação (LDAP, Active Directory, Kerberos, SSO, etc; ferramentas da família Microsoft (Exchange, Sharepoint, SQL/Server e Suite System Center), administração de ambiente computacional virtualizado; servidores de publicação de conteúdo: Apache Server e IIS;
5. Experiência na criação de scripts de automação usando Powershell e administração de ambiente de virtualização VMware.

Experiência mínima exigida:

1. Administrador de Sistemas Operacionais Júnior - 01 (um) ano em administração de sistemas operacionais e virtualização;
2. Administrador de Sistemas Operacionais Pleno - 04 (quatro) anos em administração de sistemas operacionais e virtualização;
3. Administrador de Sistemas Operacionais Sênior - 06 (seis) anos em administração de sistemas operacionais e virtualização.

Administrador de Sistemas de Segurança da Informação

Curso Superior completo em área de Tecnologia da Informação; ou Curso Superior completo em qualquer área e Pós-graduação na área Tecnologia da Informação (carga-horária mínima de 360 horas); ou Curso Superior completo em qualquer área e treinamentos certificados de no mínimo 05 (cinco) anos em administração de redes Linux e Windows Server.

Conhecimentos e Habilidades:

Conhecimentos comprovados em três ou mais das seguintes áreas:

1. Gerenciamento de segurança da informação, execução de serviços de sustentação, suporte, manutenção, administração, planejamento de melhorias e atualização das soluções referentes aos ambientes de segurança perimetral, segurança de redes e aspectos estratégicos de segurança da informação;
2. Prestação de o suporte técnico de terceiro nível relacionado à segurança da informação, serviços e sistemas através da avaliação continua, resposta a incidentes, aplicação de testes de vulnerabilidades e controle operacional de acessos;
3. Confecção, análise e implementação de políticas de segurança, testes de penetração;
4. Análise e correção de vulnerabilidades de servidores e serviços, conhecimentos avançados em administração e configuração de serviços de firewalls, proxy, filtros de URL, NAT e integridade de informações;
5. Implementação, administração e restauração de rotinas de backup, administração de políticas de acesso a sites; instalação e configuração de antivírus e VPN;
6. Experiência na criação de scripts de automação usando Powershell;
7. Administração de balanceadores de tráfego HAProxy e BigIP, configuração de roteadores e protocolo de roteamento, criação de ACL em roteadores e protocolo TCP/IP e UDP.
8. Conhecimento das melhores práticas de mercado (ISO 9001:2000, ISO 17799, ISO 27001, ISO 20000, ITIL, COBIT e Governança).

Experiência mínima exigida:

1. Administrador de Sistemas de Segurança da Informação Júnior - 01 (um) ano em administração de sistemas de segurança da informação;
2. Administrador de Sistemas de Segurança da Informação Pleno - 04 (quatro) anos em administração de sistemas de segurança da informação;
3. Administrador de Sistemas de Segurança da Informação Sênior - 06 (seis) anos em administração de sistemas de segurança da informação.

Analista de Infraestrutura de Redes

Curso Superior completo em área de Tecnologia da Informação; ou Curso Superior completo em qualquer área e Pós-graduação na área Tecnologia da Informação (carga-horária mínima de 360 horas); ou Curso Superior completo em qualquer área e treinamento certificado de no mínimo 05 (cinco) anos em análise de suporte de rede de computadores.

Conhecimentos e Habilidades

Conhecimentos comprovados em três ou mais das seguintes áreas:

1. Serviços de sustentação, suporte, manutenção, administração, planejamento de melhorias e atualização dos ativos de rede existentes;
2. Planejamento de melhorias e atualização das plataformas e soluções de comunicação unificada;
3. Administração de Redes Linux e Windows Server;
4. Gerenciamento e configuração avançada de equipamentos de rede (switches, roteadores, dispositivos wireless, etc);
5. Cabeamento estruturado; protocolos de roteamento, protocolos TCP/IP e UDP, firewall e em análise de tráfego de redes;
6. Gerenciamento e manutenção de redes local e remota realizando a instalação e configuração de ativos de rede e links de dados;
7. Interagir com as áreas de TI e Telecomunicações;
8. Avaliar, analisar e propor soluções de problemas detectados na rede corporativa;
9. Trabalhar junto com fornecedores para desenvolver, testar, avaliar e instalar atualizações que mantenham o parque computacional seguro com todas atualizações disponíveis necessárias.

Experiência mínima exigida:

1. Analista de Infraestrutura de Redes Júnior - 01 (um) ano em análise de infraestrutura de redes;

2. Analista de Infraestrutura de Redes Pleno - 04 (quatro) anos em análise de infraestrutura de redes;
3. Analista de Infraestrutura de Redes Sênior - 06 (seis) anos em análise de infraestrutura de redes.

Analista de Infraestrutura Middleware

Curso Superior completo em área de Tecnologia da Informação; ou Curso Superior completo em qualquer área e Pós-graduação na área Tecnologia da Informação (carga-horária mínima de 360 horas); ou Curso Superior completo em qualquer área e treinamentos certificados de no mínimo 05 (cinco) anos em administração de ambiente Middleware.

Conhecimentos e Habilidades:

Conhecimentos comprovados em três ou mais das seguintes áreas:

1. Middleware com skill e experiência em administração de ambientes de missão crítica;
2. Ferramentas de integração;
3. Microsoft Azure;
4. Windows Server, WSO2 Application Server, Tomcat, Microsoft Internet Information Services, Apache;
5. Sistema Operacional Linux, Unix, Windows Server;
6. Plataforma SOA Suite, OAG, NGINX, ferramentas DevOps, ferramentas de ElasticSearch, tecnologias de orquestração de ambientes containerizados e de ambientes em Cloud;
7. Sistemas para web segundo as especificações das tecnologias ASP, .NET, C# e PHP;
8. Suporte a deployments e troubleshooting de aplicações;
9. Acompanhamento de testes e auxilio em análises de volumetria, performance, estabilidade e resiliência;
10. Trabalho em conjunto com fornecedores de sistemas e equipes diversas;
11. Identificação e implementação de melhorias na infraestrutura, incluindo, mas não limitado a tunning de servidores, componentes de Middleware, banco de dados, aplicação, rede e interfaces;
12. Trabalho de suporte aos usuários e times de desenvolvimento;
13. Análise e troubleshooting de aplicações para tratamento de incidentes.

Experiência mínima exigida:

1. Analista de Infraestrutura Middleware Júnior - 01 (um) ano em análise de infraestrutura Middleware;
2. Analista de Infraestrutura Middleware Pleno - 04 (quatro) anos em análise de infraestrutura Middleware;
3. Analista de Infraestrutura Middleware Sênior - 06 (seis) anos em análise de infraestrutura Middleware.

Arquiteto de Big Data

Curso Superior completo em área de Tecnologia da Informação; ou Curso Superior completo em qualquer área e Pós-graduação na área Tecnologia da Informação (carga-horária mínima de 360 horas).

Conhecimentos e Habilidades:

Conhecimentos comprovados em três ou mais das seguintes áreas:

1. Arquitetura Big Data e processamento distribuído; administração de data-center e infraestrutura em nuvem, incluindo hardware para processamento e armazenamento para Big Data;
2. Diagnóstico e resolução de problemas operacionais em arquitetura Big Data;
3. Análise e planejamento de expansão e instalação de novos componentes em arquitetura Big Data;
4. Configuração, gerenciamento e suporte do cluster do Ecossistema Big Data;
5. Implantação de soluções em ambiente Big Data;
6. Monitoramento e análise de desempenho de ambientes Big Data;
7. Gerenciamento de segurança do ambiente Big Data;
8. Administração do Ecossistema de Big Data.

Experiência mínima exigida:

1. Arquiteto de Big Data Júnior - 01 (um) ano em arquitetura de Big Data;
2. Arquiteto de Big Data Pleno - 04 (quatro) anos em arquitetura de Big Data;
3. Arquiteto de Big Data Sênior - 06 (seis) anos em arquitetura de Big Data.

Administrador de Dados

Curso Superior completo em área de Tecnologia da Informação; ou Curso Superior completo em qualquer área e Pós-graduação na área Tecnologia da Informação (carga-horária mínima de 360 horas).

Conhecimentos e Habilidades:

Conhecimentos comprovados em quatro ou mais das seguintes áreas:

1. Gestão de bases de dados; governança de dados governamentais;
2. Governança de dados abertos; planejamento de estratégias de migração de dados;
3. Planejamento de estratégias de integração de dados; administração de dados;
4. Modelagem relacional, multidimensional e não relacional;
5. Design de dados;
6. Criação e manutenção de modelo de dados;
7. Mapeamento lógico e físico de dados;
8. Descrição de metadados.

O administrador de dados deve elaborar, propor e manter os modelos de dados, atualizando sua documentação em dicionários de dados, apoiando de forma geral as atividades de governança de dados.

Experiência mínima exigida:

1. Administrador de Dados Júnior - 01 (um) ano em administração de dados;
2. Administrador de Dados Pleno - 04 (quatro) anos em administração de dados;
3. Administrador de Dados Sênior - 06 (seis) anos em administração de dados.

Administrador de Banco de Dados

Curso Superior completo em área de Tecnologia da Informação; ou Curso Superior completo em qualquer área e Pós-graduação na área Tecnologia da Informação (carga-horária mínima de 360 horas). Experiência Comprovada na Administração de ambientes de dados de Alta disponibilidade (24x7).

Conhecimentos e Habilidades:

Conhecimentos comprovados em quatro ou mais das seguintes áreas:

1. Administração de banco de dados Oracle;
2. Administração de banco de dados SQL/Server;
3. Administração de banco de dados Postgres;
4. Administração de banco de dados MySql;
5. Administração de banco de dados nosql;
6. Arquitetura de base de dados relacional e não relacional;
7. Diagnóstico e resolução de problemas operacionais em arquitetura de base de dados;
8. Análise e planejamento de expansão e instalação de novos componentes arquitetura de base de dados;
9. Metodologias e técnicas de modelagem de dados relacional, orientada a objetos, multidimensional e não estruturada;
10. Linguagem SQL; PL/SQL;
11. Sistemas operacionais Windows;
12. Sistemas operacionais Linux;

13. Desenvolvimento de scripts de automação Shell Script;
14. Sustentação em ambientes de alta disponibilidade;
15. Gerenciamento e governança de segurança;
16. Métodos de backup e recuperação de dados;
17. Análise de planos de execução de queries; análise de fragmentação de objetos;
18. Identificação e criação de índices para melhorar planos de execução; administração banco de dados Oracle RAC e standard nas releases 12C e/ou 18c; administração do serviço de cluster;
19. Administração da ferramenta de backup RMAN;
20. Administração de replicação de fontes de dados com Active Data Guard;
21. Análise de performance, planos de execução, execução de traces;
22. Geração e análise com ferramentas AWR e ASH;
23. Controle de segurança de acesso das bases de dados.

Experiência mínima exigida:

1. Administrador de Banco de Dados Júnior - 02 (dois) anos em administração de banco de dados;
2. Administrador de Banco de Dados Pleno - 04 (quatro) anos em administração de banco de dados;
3. Administrador de Banco de Dados Sênior - (06) seis anos em administração de banco de dados.

Para Sênior também é exigido experiência comprovada na função de DBA PostgreSQL/PostGIS: administração de ambiente PostgreSQL/PostGIS; instalação e configuração do banco de dados PostgreSQL/PostGIS em cluster e standard; aplicação de correções (patches); migração de versão; administração e manutenção de backup com RMAN e Zero Data Loss.

Cientista de Dados

Curso Superior completo em área de Tecnologia da Informação, Administração, Matemática, Estatística, Economia; ou Curso Superior completo em áreas estatísticas correlatas.

Conhecimentos e Habilidades:

Conhecimentos comprovados em quatro ou mais das seguintes áreas:

1. Arquitetura de Big Data, bancos de dados relacionais e banco de dados NoSQL;
2. Negócios governamentais;
3. Criação de sistemas de análise / processamento de dados, atuando das fases de recebimento de uma enorme massa de dados (estruturada ou não);
4. Tratamento, organização e limpeza e estruturação de dados;
5. Aplicação das capacidades analíticas – Machine Learning, Inteligência Artificial;
6. Ceticismo de suposições existentes – para descobrir soluções para os desafios de negócios;
7. Linguagem SQL;
8. Análise exploratória dos dados;
9. Construção de Sistemas de Análise de Dados / Data Science descobrindo relacionamento entre os dados, mesmo sem regras previamente definidas;
10. Construção de painéis de indicadores e Dashboards;
11. Realização de provas de conceito (PoC);
12. Linguagens de Programação que permitam a execução dessas tarefas, Gestão no suporte aos produtos e soluções de Business Intelligence (BI) & Analytics;
13. Modelagem de dados e gerenciamento de múltiplas bases de dados.

Experiência mínima exigida:

1. Cientista de Dados Júnior - 02 (dois) anos em ciência de dados;
2. Cientista de Dados Pleno - 04 (quatro) anos em ciência de dados;
3. Cientista de Dados Sênior - 06 (seis) anos em ciência de dados.

Engenheiro de Dados

Curso Superior completo em área de Tecnologia da Informação; ou Curso Superior completo em qualquer área e Pós-graduação na área Tecnologia da Informação (carga-horária mínima de 360 horas).

Conhecimentos e Habilidades:

Conhecimentos e experiência comprovados em quatro ou mais das seguintes áreas:

1. Planejamento e programação de pipeline dos dados (grande volume de dados) que serão inseridos no ambiente Big Data (Data Lake);
2. Acompanhamento e resolução de problemas em pipelines;
3. Planejamento e execução em saneamento dos dados;
4. Desenvolvimento, construção, teste e manutenção de arquiteturas de bancos de dados e/ou sistemas de processamento de dados em tempo real e/ou de forma distribuída;
5. Criação e implementação de métodos e técnicas para melhorar a eficiência, a qualidade e a confiabilidade dos dados;
6. Conhecimento em Arquitetura de Big Data;
7. Desenvolvimento em linguagens SCALA ou Spark ou Python;
8. Bancos nosql.

Desejável conhecimento em negócios governamentais.

Experiência mínima exigida:

1. Engenheiro de Dados Júnior - 02 (dois) anos em engenharia de dados;
2. Engenheiro de Dados Pleno - 04 (quatro) anos em engenharia de dados;
3. Engenheiro de Dados Sênior - 06 (seis) anos em engenharia de dados.

Desenvolvedor ETL

Curso Superior completo em área de Tecnologia da Informação ou áreas correlatas; ou Curso Superior completo em qualquer área e Pós-graduação na área Tecnologia da Informação (carga-horária mínima de 360 horas). Esse profissional tem a finalidade de realizar atividades de carga e transformação de dados, utilizando ferramentas de ELT e/ou Programação em linguagem específica.

Conhecimentos e Habilidades:

Conhecimentos e experiência comprovados em quatro ou mais das seguintes áreas:

1. Arquitetura de banco de dados; modelagem de dados relacional e multidimensional;
2. Técnicas para manusear volumes de dados extremamente grandes;
3. Linguagens de programação orientadas a dados, tais como SQL e NoSQL;
4. Ferramentas ETL, Business Intelligence e workflow;
5. Dados estruturados, semiestruturados e não estruturados;
6. Programação e monitoramento de rotinas para carga de dados;
7. Execução de estratégias para migração e integração de dados;
8. Realização de atividades de provas de conceito (PoC).

Experiência mínima exigida:

1. Desenvolvedor ETL Júnior - 02 (dois) anos em desenvolvimento ETL;
2. Desenvolvedor ETL Pleno - 04 (quatro) anos em desenvolvimento ETL;
3. Desenvolvedor ETL Sênior - 06 (seis) anos em desenvolvimento ETL.

Analista de BI

Curso Superior completo em área de Tecnologia da Informação ou áreas correlatas; ou Curso Superior completo em qualquer área e Pós-graduação na área Tecnologia da Informação (carga-horária mínima de 360 horas). Esse profissional tem a finalidade de atender as demandas referentes ao ecossistema BI, desde a análise de negócio, análise e modelagem de dados, e suporte ao uso de ferramentas analíticas.

Conhecimentos e Habilidades:

Conhecimentos e experiência comprovados em quatro ou mais das seguintes áreas:

1. Ferramentas e técnicas de BI;
2. Análise de regras de negócios e requisitos para construção de modelos multidimensionais;
3. Análises de fontes de dados internas e externas para construção de modelos multidimensionais;
4. Documentação, descrição e conceituação de informações e metadados;
5. Criação de camadas semânticas;
6. Construção de painéis de indicadores e Dashboards;
7. Linguagens de programação orientadas a dados, tais como SQL e NoSQL;
8. Administração de ferramentas de BI (incluindo o Business Objects da SAP);
9. Desenvolvimento e monitoramento de rotinas de carga ETL;
10. Administração e segurança de dados;
11. Construção e manutenção de datamarts e data warehouse;
12. Suporte na utilização de ferramentas de BI.

Experiência mínima exigida:

1. Analista de BI Júnior - 02 (dois) anos em análise de BI;
2. Analista de BI Pleno - 04 (quatro) anos em análise de BI;
3. Analista de BI Sênior - 06 (seis) anos em análise de BI.

Arquiteto de Infraestrutrutura Cloud Senior

Curso Superior completo em área de Tecnologia da Informação; ou Curso Superior completo em qualquer área e Pós-graduação na área Tecnologia da Informação (carga-horária mínima de 360 horas).

Conhecimentos e Habilidades:

1. Conhecimentos comprovados em pelo menos seis ou mais das seguintes áreas:
2. Gestão e automação de infraestrutura como código (IaC) utilizando ferramentas como Terraform, Ansible, etc;
3. Administração e suporte de ambientes híbridos e multi-cloud, garantindo alta disponibilidade e desempenho;
4. Monitoramento, otimização e troubleshooting de recursos em nuvem, redes e segurança cibernética;
5. Conhecimento em redes, balanceamento de carga, VPNs, firewalls e políticas de segurança para ambientes em nuvem;
6. Gestão de identidade e acesso (IAM), segurança de dados e conformidade com normas como ISO 27001, GDPR e LGPD;
7. Administração de servidores e suporte técnico avançado para sistemas Linux e Windows Server.
8. Implementação de práticas DevOps, CI/CD e automação de processos operacionais;
9. Tecnologias de orquestração de ambientes containerizados e de ambientes em Cloud;
10. Processos de governança de TI, incluindo ITIL, COBIT e normas ISO relacionadas;
11. Serviços de sustentação, suporte, manutenção, administração, planejamento de melhorias e atualização das plataformas e soluções de armazenamento de dados em rede (SAN);
12. Gerenciamento e configuração avançada de equipamentos de rede (switches, roteadores, dispositivos wireless, etc);
13. Cabeamento estruturado; protocolos de roteamento, protocolos TCP/IP e UDP, firewall e em análise de tráfego de redes;
14. Gerenciamento e manutenção de redes local e remota realizando a instalação e configuração de ativos de rede e links de dados
15. Gestão de equipes de infraestrutura;

1. Experiência mínima exigida:

1. Arquiteto de infraestrutura Cloud Júnior - 02 (dois) ano em administração de sistemas operacionais e virtualização;
2. Arquiteto de infraestrutura Cloud Pleno - 05 (cinco) anos em administração de sistemas operacionais e virtualização;
3. Arquiteto de infraestrutura Cloud Sênior - 08 (oito) anos em administração de sistemas operacionais e virtualização.

Analista de Processos de TI

Curso Superior completo.

Conhecimentos e Habilidades:

1. Conhecimentos comprovados em pelo menos três ou mais das seguintes áreas:
2. Gestão de contratos de TI, incluindo acompanhamento de prazos, conformidade com SLAs e controle financeiro;
3. Monitoramento e avaliação da prestação de serviços de TI, garantindo aderência aos requisitos contratuais;
4. Processos de governança de TI, incluindo ITIL, COBIT e normas ISO relacionadas;
5. Elaboração de relatórios de desempenho e indicadores de qualidade dos serviços de TI;
6. Gestão de fornecedores e negociação de contratos para garantir alinhamento com as necessidades organizacionais;
7. Auditoria e conformidade dos serviços de TI, assegurando o cumprimento de normas e boas práticas;
8. Conhecimento em legislação e regulamentação aplicável à contratação de serviços de TI no setor público e privado;
9. Análise de riscos e mitigação de impactos na gestão de contratos e serviços de TI.

1. Experiência mínima exigida:

1. Analista de Processos de TI Júnior - 01 (um) ano em processos de TI;
2. Analista de Processos de TI Pleno - 04 (quatro) anos em processos de TI;
3. Analista de Processos de TI Sênior - 06 (seis) anos emprocessos de TI.

Técnico de Suporte

Ensino Médio completo; e capacitação em Suporte Técnico em manutenção de computadores. Experiência em suporte técnico em hardware e software, questões relativas a serviços, produtos, relacionamento com clientes, prestar manutenção em redes de computadores (cabeamento lógico estruturado), manutenção de software básico e de apoio como sistemas operacionais, manutenção em periféricos de informática, configurar e atualizar programas de anti-Vírus e anti-Spywares, realizar manutenção de rotinas de cópias de segurança, instalar e manter os diversos Sistemas Operacionais, configurar as contas de correio eletrônico, interligação de redes através de VPNs ou outros recursos.

1. Conhecimentos e Habilidades:

1. Conhecimentos em resolução de problemas relacionados a sistema operacional Windows 7, 10 e 11, periféricos e software conhecidos do mercado;
2. Habilidade de comunicação e empatia;
3. Ser concentrado no trabalho, disciplinado, organizado e trabalhar com agilidade;
4. Ser proativo e ter habilidade em tecnologia;
5. Ser observador, e se manter atualizado.

1. Experiência mínima exigida para os cargos:

1. Técnico de Suporte Júnior - experiência mínima de 01 (um) ano em serviços de Suporte de TIC;
2. Técnico de Suporte Pleno - experiência mínima de 02 (dois) anos em serviços de Suporte de TIC;
3. Técnico de Suporte Sênior - experiência mínima de 03 (três) anos em serviços de Suporte de TIC.

Supervisor de Infraestrutura de TI

Requisitos de Qualificação Mínima:

1. Curso Superior completo em área de Tecnologia da Informação; ou Curso Superior completo em qualquer área e Pós-graduação na área de Tecnologia da Informação (carga-horária mínima de 360 horas); ou treinamentos certificados de no mínimo 05 (cinco) anos em gestão de equipes de suporte de infraestrutura de TI; ou curso de operador de computadores com enfase em manutenção de computadores.

Conhecimentos e Habilidades:

1. Experiência comprovada na aplicação de metodologias ágeis (Scrum, Kanban, etc.) para gestão de equipes e projetos de infraestrutura.
2. Conhecimento em ferramentas de Service Desk e sistemas de gestão de chamados.
3. Habilidade para definir e acompanhar métricas de desempenho da equipe de suporte (KPIs).
4. Capacidade de liderar, motivar e desenvolver equipes de suporte técnico (Nível 1 e Nível 2).

5. Experiência na elaboração de relatórios gerenciais e apresentações sobre o desempenho da área de infraestrutura.
6. Conhecimento em processos de melhoria contínua e otimização de fluxos de trabalho.
7. Boa comunicação interpessoal e habilidade para interagir com diferentes áreas da organização.
8. Conhecimento em gestão de fornecedores de serviços de TI.
9. Desejável conhecimento em segurança da informação e boas práticas.

Experiência mínima exigida:

1. Supervisor de Infraestrutura de TI Júnior - 02 (dois) anos de experiência em gestão de equipes de suporte técnico ou coordenação de projetos de infraestrutura de TI.
2. Supervisor de Infraestrutura de TI Pleno - 05 (cinco) anos de experiência em gestão de equipes de suporte técnico ou coordenação de projetos de infraestrutura de TI.
3. Supervisor de Infraestrutura de TI Sênior - 08 (oito) anos de experiência em gestão de equipes de suporte técnico, coordenação de projetos de infraestrutura de TI e vivência na implementação de metodologias ágeis.

Gerente de Projetos de Infraestrutura de TI

Requisitos de Qualificação Mínima:

1. Curso Superior completo em área de Tecnologia da Informação;
2. Pós-graduação na área de Tecnologia da Informação (carga-horária mínima de 360 horas);
3. Certificação ITIL Foundation.

Conhecimentos e Habilidades:

1. Sólida experiência em gerenciamento de projetos de infraestrutura de TI, abrangendo planejamento, execução, monitoramento, controle, encerramento, elaboração e acompanhamento de cronogramas, orçamentos e planos de comunicação, bem como identificação, análise e gestão de riscos e issues.
2. Experiência na gestão de projetos de infraestrutura de TI, incluindo implementação de novas tecnologias, atualizações de sistemas, migrações, virtualização, armazenamento, redes, segurança e outros.
3. Conhecimento em arquiteturas de sistemas, incluindo monolíticas e microsserviços (com familiaridade em tecnologias como Tomcat, Jenkins, Sonar, Nexus, Git, GitRunner, Openshift ou Kubernetes).
4. Experiência em gestão e automação de infraestrutura como código (IaC), utilizando ferramentas como Terraform, Ansible, etc.
5. Experiência em administração e suporte de ambientes híbridos e multi-cloud, garantindo alta disponibilidade e desempenho, além de monitoramento, otimização e troubleshooting de recursos em nuvem, redes e segurança cibernética.
6. Conhecimento em redes, balanceamento de carga, VPNs, firewalls e políticas de segurança para ambientes em nuvem.
7. Experiência em gestão de identidade e acesso (IAM), segurança de dados e conformidade com normas como ISO 27001, GDPR e LGPD.
8. Experiência em administração de servidores e suporte técnico avançado para sistemas Linux e Windows Server.
9. Experiência na implementação de práticas DevOps, CI/CD e automação de processos operacionais.
10. Conhecimento em tecnologias de orquestração de ambientes containerizados e de ambientes em Cloud.
11. Conhecimento em processos de governança de TI, incluindo ITIL, COBIT e normas ISO relacionadas, com foco na aplicação das práticas de ITIL ao gerenciamento de projetos.
12. Capacidade de liderar equipes multidisciplinares e motivar os membros do projeto.
13. Excelentes habilidades de comunicação (verbal e escrita) e de negociação.
14. Conhecimento em ferramentas de gerenciamento de projetos (MS Project, Jira, Asana, etc.).
15. Desejável conhecimento em metodologias ágeis (Scrum, Kanban).
16. Desejável conhecimento em normas e padrões de qualidade aplicáveis a projetos de TI.

Experiência mínima exigida:

1. Gerente de Projetos de Infraestrutura de TI Pleno - 05 (cinco) anos de experiência em gestão de projetos de infraestrutura de TI, com responsabilidade por escopo, prazo, custo e qualidade.
2. Gerente de Projetos de Infraestrutura de TI Sênior - 08 (oito) anos de experiência em gestão de projetos complexos de infraestrutura de TI, incluindo gestão de múltiplos projetos simultaneamente e liderança de equipes maiores.

GOVERNO DO ESTADO DE GOIÁS

Cabeçalho

SECRETARIA DE ESTADO DE MEIO AMBIENTE E DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

ANEXO V - AMBIENTE TECNOLÓGICO

Número do Processo - SISLOG
[112958]

Tópico 1 - AMBIENTE TECNOLÓGICO

1.1. Nas tabelas abaixo apresentamos o ambiente tecnológico e ativos mantidos na SEMAD:

1.1.1. Equipamentos

CATEGORIA	FABRICANTE/DISTRIBUIDOR	DESCRIÇÃO	MODELO	QUANTIDADE
Storage	EMC	VNX	e1600	1
Servidor	HP	Proliant	DL380p Gen8	3
	LENOVO	ThinkSystem	X3550 M5	1
	DELL	PowerEdge	R720	1
			TOTAL	**6**

Tabela 1 - Equipamentos

1.1.2. Ambiente

CATEGORIA	FABRICANTE/DISTRIBUIDOR	DESCRIÇÃO/MODELO	VERSÃO	QUANTIDADE
Sistema operacional - Servidor	Microsoft	Windows Server Standard (64-bits)	2012	1
		Windows Server Standard (64-bits)	2019	8
		Windows Server (64-bits)	2022	6
	Red Hat	CentOS (64-bits)	7	2
	Projeto Debian	Debian GNU/Linux (64-bits)	8	4
		Debian GNU/Linux (64-bits)	10	32
		Debian GNU/Linux (64-bits)	11	18
		Debian GNU/Linux (64-bits)	12	35
	Canonical	Ubuntu Linux (64-bits)	16.04	3
		Ubuntu Linux (64-bits)	22.04	3
	FreeBSD	PFSense	2.7	1
	FreeBSD	OPNSense	25.1.3	1
Banco de Dados	PostgreSQL Global Development	PostgreSQL	9.4	2
			13	20
	Sun Oracle	MySQL	5.7	8
	Microsoft	SQLServer Express	2022	1
Sistema de Chamado e Inventário	Redmine	Redmine	4.2.10	2
	GLPI	GLPI	10.0.16	2
E-mail	Microsoft	Exchange Server	2019	-
Autenticação	Microsoft	Microsoft Active Directory	2016	-
Impressão	Microsoft	File Server	Windows Server 2019	1
		Printer Server	Windows Server 2019	1
	PaperCut Software	PaperCUT	21.2	1

			TOTAL	**152**

Tabela 2 - Servidores

1.1.3. Estações de trabalho

CATEGORIA	FABRICANTE/DISTRIBUIDOR	DESCRIÇÃO	MODELO	QUANTIDADE
Sistema Operacional	Microsoft	Windows 7 Professional	7	5
		Windows 10 Pro	10	208
		Windows 11 Pro	11	757
			TOTAL	**965**

Tabela 3 - Estações de Trabalho

1.1.4. Ativos de Rede

CATEGORIA	FABRICANTE/DISTRIBUIDOR	DESCRIÇÃO	MODELO	QUANTIDADE
Roteador (sede Parque Amazônia)	HPE	Internet		1
	Mikrotik	Link Datacenter SGG		1
Roteador (Sede Universitário)	HPE/3COM	Roteador (MetroGYN e Internet)	E4800	1
	HPE			1
Switches (Sedes universitário e parque amazônia)	Huawei	Switch Core	S6730-H24X6C	2
	HPE/Aruba	Switch Acesso	1910 JE009A	7
			HP 2530-24G (J9776A)	20
	Huawei		S5735-L24T4XE-A-V2	41
Access point	Ruckus	Access point	R550	30
			TOTAL	**104**

Tabela 4 - Ativos de Rede

1.1.5. Links de Comunicação

LOCAL/UNIDADE	TIPO	VELOCIDADE	QUANTIDADE
Parque Estadual Telma Ortegal - PETO	MPLS	10 Mbps	**1**
	Internet	100 Mbps	**1**
Sede Parque Amazônia	Fibra ponto a ponto	1 Gbps	**1**
	IP	1 Gbps	**1**
Sede Universitário	IP	400 Mbps	**1**
Parque Estadual Altamiro de Moura Pacheco(PEAMP)	Internet	100 Mbps	**1**
Parque Estadual do João Leite (PEJoL)	Internet	100 Mbps	**1**
Parque Estadual de Terra Ronca (PETeR)	Internet	100 Mbps	**1**
Parque Estadual dos Pirineus (PEP)	Internet	100 Mbps	**1**
Parque Estadual do Araguaia (PEA)	Internet	100 Mbps	**1**
Parque Estadual da Serra de Caldas Novas (PESCaN)	Internet	100 Mbps	**1**
Estação Ecológica da Chapada de Nova Roma (ESEC CNR)	Internet	100 Mbps	**1**
Parque Estadual da Mata Atlântica (PEMA)	Internet	100 Mbps	**1**
Parque Estadual Águas do Paraíso	Internet	100 Mbps	**1**
Parque Estadual da Serra de Jaraguá (PESJ)	Internet	100 Mbps	**1**
Área de Relevante Interesse Ecológico Águas (ARIE São João)	Internet	100 Mbps	**1**
		TOTAL	**16**

Tabela 5 - Links de Comunicação

1.1.6. Cluster não Produtivo - Kubernetes

Cluster NonProd (Dev e Hml)
1 VM balanceador cluster nonprod:
* SemadK8SNonprodBalancer001

3 VM Master cluster nonprod:
* SemadK8SNonprodMaster001
* SemadK8SNonprodMaster002
* SemadK8SNonprodMaster003

2 VMs Worker nonprod:
* SemadK8SNonprodWorker001
* SemadK8SNonprodWorker002

Cluster de infra
2 VMs Balanceador cluster infra:
* SemadK8SInfraBalancer001
* SemadK8SInfraBalancer002

3 VM Master cluster infra:
* SemadK8SInfraMaster001
* SemadK8SInfraMaster002
* SemadK8SInfraMaster003

3 VMs Worker infra:
* SemadK8SInfraWorker001
* SemadK8SInfraWorker002
* SemadK8SInfraWorker003

Para o cluster não produtivo:

Tipo de VM	Quantidade de Nós
Balanceador (Envoy/HAProxy/Nginx)	1
Master (Etcd/ControlPlane)	3
Worker	2

Para o cluster de Infraestrutrua:

Tipo de VM	Quantidade de Nós
Balanceador (Envoy/HAProxy/Nginx)	2
Master (Etcd/ControlPlane)	3
Worker	3

Tipo de Nó	Memória	Cpu	Armazenamento	Sistema Operacional
Balanceador	4g	2vCPU	10G	Ubuntu 24.04 LTS
Master	8g	4vCPU	100G	Ubuntu 24.04 LTS
Worker	16g	8vCPU	300G	Ubuntu 24.04 LTS

GOVERNO DO ESTADO DE GOIÁS

Cabeçalho

SECRETARIA DE ESTADO DE MEIO AMBIENTE E DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

ANEXO VI - TERMO DE COMPROMISSO DE CONFIDENCIALIDADE DAS INFORMAÇÕES

Número do Processo - SISLOG
112958

Tópico 1 - TERMO DE COMPROMISSO DE CONFIDENCIALIDADE DAS INFORMAÇÕES

A empresa [***RAZÃO/DENOMINAÇÃO SOCIAL***], pessoa jurídica com sede em [***ENDEREÇO***], inscrita no CNPJ/MF com o n.º [***N.º DE INSCRIÇÃO NO CNPJ/MF***], neste ato representada na forma de seus atos constitutivos, doravante denominada simplesmente EMPRESA CONTRATADA, por tomar conhecimento de informações sobre o ambiente computacional da Gerência de Tecnologia da Secretaria de Estado de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável - GETEC/SEMAD, aceita as regras, condições e obrigações constantes do presente Termo.

O objetivo deste Termo de Confidencialidade e Sigilo é prover a necessária e adequada proteção às informações restritas de propriedade exclusiva da CONTRATANTE reveladas à EMPRESA CONTRATADA em razão da execução dos serviços objeto do Contrato **n.º _____/2024,** doravante denominado simplesmente CONTRATO, bem como assegurar o respeito às normas de segurança vigentes naquele órgão durante a realização dos serviços.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

E, por aceitar todas as condições e as obrigações constantes do presente Termo, a EMPRESA CONTRATADA assina o presente termo através de seus representantes legais.

Goiânia, _____ de _____ de 20____.

_____
Assinatura

_____
Assinatura

ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE MEIO AMBIENTE E DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL
GERÊNCIA DE TECNOLOGIA

TERMO DE COMPROMISSO DE CONFIDENCIALIDADE DE INFORMAÇÕES

Eu_____, nacionalidade:_____, estado civil _____, cargo: _____, inscrito(a) no CPF sob o nº _____, assumo o compromisso de manter a confidencialidade sobre todas as informações obtidas em função do atividades inerentes ao **Contrato nº** _____ de, autorizado na Requisição de Despesa nº ___/2024 (SEI _____**)**, nos termos e especificações do Edital de Licitação de nº ___/2024, modalidade Pregão Eletrônico, observada a solicitação do Processo SEMAD/GO nº _____, de ___/___/2024.

Por este termo de confidencialidade e sigilo comprometo-me:

1. A não utilizar as informações confidenciais a que tiver acesso, para gerar benefício próprio exclusivo e/ou unilateral, presente ou futuro, ou para o uso de terceiros;

2. A não efetuar nenhuma gravação ou cópia da documentação confidencial a que tiver acesso;

3. A não se apropriar para si ou para outrem de material confidencial e/ou sigiloso da tecnologia que venha a ser disponível;

4. A não repassar o conhecimento das informações confidenciais, responsabilizando-se por todas as pessoas que vierem a ter acesso às informações, por seu intermédio, e obrigando-se, assim, a ressarcir a ocorrência de qualquer dano e / ou prejuízo oriundo de uma eventual quebra de sigilo das informações fornecidas.

Neste Termo, as seguintes expressões serão assim definidas:

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

ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE MEIO AMBIENTE E DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL
GERÊNCIA DE TECNOLOGIA

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

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

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

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

_____

Assinatura

Goiânia, aos ____ dias do mês de _____ de 20___.

GOVERNO DO ESTADO DE GOIÁS

Cabeçalho

SECRETARIA DE ESTADO DE MEIO AMBIENTE E DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

ANEXO VIII - VOLUMETRIA DE ATENDIMENTOS

Número do Processo - SISLOG
112958

Tópico 1 - VOLUMETRIA DE ATENDIMENTOS

1.1. As tabelas abaixo demonstram o quantitativo de atendimentos registrados no período de 01/03/2024 a 28/02/2025 (últimos 12 meses).

Nível de Atendimento	UST	Atendimentos
Nível I - Serviço de Suporte Técnico de Primeiro Nível ao Usuário	71.492	4.099
Nível II - Serviço de Suporte Técnico de Segundo Nível ao Usuário	17.221	1.281
Nível III - Serviço de Suporte Técnico de Terceiro Nível ao Usuário	4.987	660
TOTAL	**93.700**	**6.040**

Tabela 1 - Atendimento por Níveis de Serviço

Grupos de Serviço	Nível de Serviço	UST	Atendimentos
Suporte Técnico Remoto e Presencial	Nível I	45.117	4.099
Suporte a cabeamento estruturado e elétrico	Nível I	26.375	
Sustentação e Suporte a Monitoração de Serviços de TIC	Nível II	1.303	1.281
Suporte a sistemas de informação - Business Inteligence (BI)	Nível II	477	
Sustentação e Suporte a Rede de Computadores	Nível II	11.719	
Suporte aos projetos de TIC, gerência de configuração e mudança e gerenciamento de serviços	Nível II	3.722	
Sustentação e Suporte a Segurança da Informação	Nível III	309	660
Sustentação e Suporte de ambientes Windows Server/Virtualização Hyper V /sistemas operacionais Linux / Soluções de armazenamento (Storage) / Virtualização VMware / Backup	Nível III	282	
Sustentação e suporte à ambiente de BIGDATA	Nível III	30	
Sustentação e Suporte à Banco de Dados	Nível III	1.915	
Sustentação e Suporte à Administração de Dados	Nível III	1.279	
Sustentação e Suporte a Servidor de Aplicação	Nível III	1.172	
	TOTAL	**93.700**	**6.040**

Tabela 2 - Atendimento por Grupos de Serviço

Perfis	Nível	Total Estimado	# Salário Referência	# Fator-K	Custo por Perfil	Custo Total por Perfil
Técnico de Suporte - Pleno	PL	5	R$ 3.178,00	2,49	R$ 7.908,39	R$ 39.541,94
Técnico de Suporte - Sênior	SR	3	R$ 4.506,71	2,49	R$ 11.214,86	R$ 33.644,57
Supervisor de Infraestrutura de TI - Pleno	PL	1	R$ 6.500,00	2,49	R$ 16.175,12	R$ 16.175,12
Gerente de Projetos Infraestrutura de TI - Sênior	SR	1	R$ 16.000,00	2,49	R$ 39.815,67	R$ 39.815,67
Administrador de Banco de Dados Pleno	PL	1	R$ 9.725,45	2,49	R$ 24.201,58	R$ 24.201,58
Administrador de Sistemas Operacionais Pleno	PL	1	R$ 8.090,00	2,49	R$ 20.131,80	R$ 20.131,80
Administrador de Sistemas de Segurança da Informação Pleno	PL	1	R$ 8.090,00	2,49	R$ 20.131,80	R$ 20.131,80
Analista Infraestrutura de Rede Pleno	PL	3	R$ 8.090,00	2,49	R$ 20.131,80	R$ 60.395,40
Analista Infraestrutura Middleware Pleno	PL	1	R$ 8.090,00	2,49	R$ 20.131,80	R$ 20.131,80
Analista Infraestrutura Middleware Sênior	SR	1	R$ 17.685,56	2,49	R$ 44.010,15	R$ 44.010,15
Analista de Processo de TI Pleno	PL	2	R$ 7.857,44	2,49	R$ 19.553,07	R$ 39.106,14

Resumo	
A-Total de profissionais	20
B-Custo Mensal dos profissionais - Item 01	R$ 357.285,96
B - Custo Anual - Item 01	R$ 4.287.431,47
D - Custo Total 30 Meses	R$ 10.718.578,66

ANEXO III - PLANILHA DE FORMAÇÃO DE CUSTOS

Tipo de serviço	Fornecimento de Serviços Técnicos na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) para suprir as demandas de infraestrutura e serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação da Secretaria de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável - SEMAD/GO
Nº de meses de execução	12

Perfil Base - Não remover

	Técnico de Suporte - Junior	Técnico de Suporte - Pleno	Técnico de Suporte - Senior	Supervisor de Infraestrutura de TI - Pleno	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	Arquiteto de Infraestrutura Cloud Sênior	Analista de BI Pleno	Analista de BI Sênior	Desenvolvedor ETL Pleno	Desenvolvedor ETL Sênior	Administrador de Banco de Dados Pleno	Administrador de Banco de Dados Sênior	Administrador de Dados Pleno	Administrador de Dados Sênior	Arquiteto Big Data Pleno	Arquiteto Big Data Sênior	Cientista de Dados Pleno	Cientista de Dados Sênior	Engenheiro de Dados Pleno	Engenheiro de Dados Sênior	Administrador de Sistemas Operacionais Júnior	Administrador de Sistemas Operacionais Pleno	Administrador de Sistemas Operacionais Sênior	Administrador de Segurança da Informação Júnior	Administrador de Segurança da Informação Pleno	Administrador de Segurança da Informação Sênior	Analista Infraestrutura de Rede Júnior	Analista Infraestrutura de Rede Pleno	Analista Infraestrutura de Rede Sênior	Analista Infraestrutura Middleware Júnior	Analista Infraestrutura Middleware Pleno	Analista Infraestrutura Middleware Sênior	Analista de Processo de TI Júnior	Analista de Processo de TI Pleno
QUANTIDADE DE PROFISSIONAIS ALOCADOS	5	3	-	1	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	3	-	-	1	-	-	1	0	2

I-REMUNERAÇÃO (*)	Técnico de Suporte - Junior	Técnico de Suporte - Pleno	Técnico de Suporte - Senior	Supervisor de Infraestrutura de TI - Pleno	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	Arquiteto de Infraestrutura Cloud Sênior	Analista de BI Pleno	Analista de BI Sênior	Desenvolvedor ETL Pleno	Desenvolvedor ETL Sênior	Administrador de Banco de Dados Pleno	Administrador de Banco de Dados Sênior	Administrador de Dados Pleno	Administrador de Dados Sênior	Arquiteto Big Data Pleno	Arquiteto Big Data Sênior	Cientista de Dados Pleno	Cientista de Dados Sênior	Engenheiro de Dados Pleno	Engenheiro de Dados Sênior	Administrador de Sistemas Operacionais Júnior	Administrador de Sistemas Operacionais Pleno	Administrador de Sistemas Operacionais Sênior	Administrador de Segurança da Informação Júnior	Administrador de Segurança da Informação Pleno	Administrador de Segurança da Informação Sênior	Analista Infraestrutura de Rede Júnior	Analista Infraestrutura de Rede Pleno	Analista Infraestrutura de Rede Sênior	Analista Infraestrutura Middleware Júnior	Analista Infraestrutura Middleware Pleno	Analista Infraestrutura Middleware Sênior	Analista de Processo de TI Júnior	Analista de Processo de TI Pleno
A-SALÁRIO MENSAL	R$ 3.178,00	R$ 4.506,71	R$ 9.817,97	R$ 6.500,00	R$ 14.000,00	R$ 33.143,87	R$ 5.885,97	R$ 13.010,16	R$ 8.712,66	R$ 17.414,00	R$ 9.725,45	R$ 19.359,91	R$ 8.712,66	R$ 17.414,00	R$ 13.090,11	R$ 17.862,83	R$ 10.825,45	R$ 21.476,57	R$ 15.934,85	R$ 32.772,70	R$ 8.090,00	R$ 11.494,62	R$ 17.685,56	R$ 8.090,00	R$ 11.494,62	R$ 17.685,56	R$ 8.090,00	R$ 11.494,62	R$ 17.685,56	R$ 8.090,00	R$ 11.494,62	R$ 17.685,56	R$ 4.500,00	R$ 7.857,44
Total da Remuneração	**R$ 3.178,00**	**R$ 4.506,71**	**R$ 9.817,97**	**R$ 6.500,00**	**R$ 14.000,00**	**R$ 33.143,87**	**R$ 5.885,97**	**R$ 13.010,16**	**R$ 8.712,66**	**R$ 17.414,00**	**R$ 9.725,45**	**R$ 19.359,91**	**R$ 8.712,66**	**R$ 17.414,00**	**R$ 13.090,11**	**R$ 17.862,83**	**R$ 10.825,45**	**R$ 21.476,57**	**R$ 15.934,85**	**R$ 32.772,70**	**R$ 8.090,00**	**R$ 11.494,62**	**R$ 17.685,56**	**R$ 8.090,00**	**R$ 11.494,62**	**R$ 17.685,56**	**R$ 8.090,00**	**R$ 11.494,62**	**R$ 17.685,56**	**R$ 8.090,00**	**R$ 11.494,62**	**R$ 17.685,56**	**R$ 4.500,00**	**R$ 7.857,44**

II-INSUMOS DE MÃO-DE-OBRA (*)	Técnico de Suporte - Junior	Técnico de Suporte - Pleno	Técnico de Suporte - Senior	Supervisor de Infraestrutura de TI - Pleno	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	Arquiteto de Infraestrutura Cloud Sênior	Analista de BI Pleno	Analista de BI Sênior	Desenvolvedor ETL Pleno	Desenvolvedor ETL Sênior	Administrador de Banco de Dados Pleno	Administrador de Banco de Dados Sênior	Administrador de Dados Pleno	Administrador de Dados Sênior	Arquiteto Big Data Pleno	Arquiteto Big Data Sênior	Cientista de Dados Pleno	Cientista de Dados Sênior	Engenheiro de Dados Pleno	Engenheiro de Dados Sênior	Administrador de Sistemas Operacionais Júnior	Administrador de Sistemas Operacionais Pleno	Administrador de Sistemas Operacionais Sênior	Administrador de Segurança da Informação Júnior	Administrador de Segurança da Informação Pleno	Administrador de Segurança da Informação Sênior	Analista Infraestrutura de Rede Júnior	Analista Infraestrutura de Rede Pleno	Analista Infraestrutura de Rede Sênior	Analista Infraestrutura Middleware Júnior	Analista Infraestrutura Middleware Pleno	Analista Infraestrutura Middleware Sênior	Analista de Processo de TI Júnior	Analista de Processo de TI Pleno
A-Transporte	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -
B-Auxilio Alimentação (Vales, cesta básica, etc)	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -
C-Uniformes/equipamentos	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -
D-Assistência Médica	R$ 350,00	R$ 350,00	R$ 350,00	R$ 350,00	R$ 350,00	R$ 350,00	R$ 350,00	R$ 350,00	R$ 350,00	R$ 350,00	R$ 350,00	R$ 350,00	R$ 350,00	R$ 350,00	R$ 350,00	R$ 350,00	R$ 350,00	R$ 350,00	R$ 350,00	R$ 350,00	R$ 350,00	R$ 350,00	R$ 350,00	R$ 350,00	R$ 350,00	R$ 350,00	R$ 350,00	R$ 350,00	R$ 350,00	R$ 350,00	R$ 350,00	R$ 350,00	R$ 350,00
E-Seguro de Vida	R$ 5,27	R$ 7,47	R$ 16,28	R$ 10,78	R$ 23,21	R$ 54,95	R$ 9,76	R$ 21,57	R$ 14,45	R$ 28,87	R$ 16,12	R$ 32,10	R$ 14,45	R$ 28,87	R$ 21,70	R$ 29,62	R$ 17,95	R$ 35,61	R$ 26,42	R$ 54,34	R$ 13,41	R$ 19,06	R$ 29,32	R$ 13,41	R$ 19,06	R$ 29,32	R$ 13,41	R$ 19,06	R$ 29,32	R$ 13,41	R$ 19,06	R$ 29,32	R$ 7,46	R$ 13,03
F-Treinamento / Capacitação / Reciclagem	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -
G-Auxilio Funeral	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -
H-Vale Refeição	R$ 581,24	R$ 678,26	R$ 678,26	R$ 7.178,26	R$ 678,26	R$ 678,26	R$ 678,26	R$ 678,26	R$ 678,26	R$ 678,26	R$ 678,26	R$ 678,26	R$ 678,26	R$ 678,26	R$ 678,26	R$ 678,26	R$ 678,26	R$ 678,26	R$ 678,26	R$ 678,26	R$ 678,26	R$ 678,26	R$ 678,26	R$ 678,26	R$ 678,26	R$ 678,26	R$ 678,26	R$ 678,26	R$ 678,26	R$ 678,26	R$ 678,26	R$ 678,26	R$ 5.178,26	R$ 8.535,70
TOTAL DE INSUMOS DE MÃO-DE-OBRA	**R$ 936,51**	**R$ 1.035,73**	**R$ 1.044,54**	**R$ 7.539,04**	**R$ 1.051,47**	**R$ 1.083,21**	**R$ 1.038,02**	**R$ 1.049,83**	**R$ 1.042,71**	**R$ 1.057,13**	**R$ 1.044,38**	**R$ 1.060,36**	**R$ 1.042,71**	**R$ 1.057,13**	**R$ 1.049,96**	**R$ 1.057,88**	**R$ 1.046,21**	**R$ 1.063,87**	**R$ 1.054,68**	**R$ 1.082,60**	**R$ 1.041,67**	**R$ 1.047,32**	**R$ 1.057,58**	**R$ 1.041,67**	**R$ 1.047,32**	**R$ 1.057,58**	**R$ 1.041,67**	**R$ 1.047,32**	**R$ 1.057,58**	**R$ 1.041,67**	**R$ 1.047,32**	**R$ 1.057,58**	**R$ 5.535,72**	**R$ 8.898,72**

GRUPO A		Técnico de	Técnico de Suporte	Técnico de Suporte -	Supervisor de	Gerente de	Arquiteto de	Analista de BI Pleno	Analista de BI	Desenvolvedor	Desenvolvedor	Administrador	Administrador	Administrador	Administrador	Arquiteto Big Data	Arquiteto Big	Cientista de	Cientista de	Engenheiro de	Engenheiro de	Administrador de	Administrador de	Administrador de	Administrador de	Administrador de	Administrador de	Analista	Analista	Analista	Analista	Analista	Analista	Analista de	Analista de
01-INSS	5,00%	R$ 158,90	R$ 225,34	R$ 490,90	R$ 325,00	R$ 700,00	R$ 1.657,19	R$ 294,30	R$ 650,51	R$ 435,63	R$ 870,70	R$ 486,27	R$ 968,00	R$ 435,63	R$ 870,70	R$ 654,51	R$ 893,14	R$ 541,27	R$ 1.073,83	R$ 796,74	R$ 1.638,64	R$ 404,50	R$ 574,73	R$ 884,28	R$ 404,50	R$ 574,73	R$ 884,28	R$ 404,50	R$ 574,73	R$ 884,28	R$ 404,50	R$ 574,73	R$ 884,28	R$ 225,00	R$ 392,87
02-SESI OU SESC	1,50%	R$ 47,67	R$ 67,60	R$ 147,27	R$ 97,50	R$ 210,00	R$ 497,16	R$ 88,29	R$ 195,15	R$ 130,69	R$ 261,21	R$ 145,88	R$ 290,40	R$ 130,69	R$ 261,21	R$ 196,35	R$ 267,94	R$ 162,38	R$ 322,15	R$ 239,02	R$ 491,59	R$ 121,35	R$ 172,42	R$ 265,28	R$ 121,35	R$ 172,42	R$ 265,28	R$ 121,35	R$ 172,42	R$ 265,28	R$ 121,35	R$ 172,42	R$ 265,28	R$ 67,50	R$ 117,86
03-SENAI OU SENAC	1,00%	R$ 31,78	R$ 45,07	R$ 98,18	R$ 65,00	R$ 140,00	R$ 331,44	R$ 58,86	R$ 130,10	R$ 87,13	R$ 174,14	R$ 97,25	R$ 193,60	R$ 87,13	R$ 174,14	R$ 130,90	R$ 178,63	R$ 108,25	R$ 214,77	R$ 159,35	R$ 327,73	R$ 80,90	R$ 114,95	R$ 176,86	R$ 80,90	R$ 114,95	R$ 176,86	R$ 80,90	R$ 114,95	R$ 176,86	R$ 80,90	R$ 114,95	R$ 176,86	R$ 45,00	R$ 78,57
04-INCRA	0,20%	R$ 6,36	R$ 9,01	R$ 19,64	R$ 13,00	R$ 28,00	R$ 66,29	R$ 11,77	R$ 26,02	R$ 17,43	R$ 34,83	R$ 19,45	R$ 38,72	R$ 17,43	R$ 34,83	R$ 26,18	R$ 35,73	R$ 21,65	R$ 42,95	R$ 31,87	R$ 65,55	R$ 16,18	R$ 22,99	R$ 35,37	R$ 16,18	R$ 22,99	R$ 35,37	R$ 16,18	R$ 22,99	R$ 35,37	R$ 16,18	R$ 22,99	R$ 35,37	R$ 9,00	R$ 15,71
05-Salário Educação	2,50%	R$ 79,45	R$ 112,67	R$ 245,45	R$ 162,50	R$ 350,00	R$ 828,60	R$ 147,15	R$ 325,25	R$ 217,82	R$ 435,35	R$ 243,14	R$ 484,00	R$ 217,82	R$ 435,35	R$ 327,25	R$ 446,57	R$ 270,64	R$ 536,91	R$ 398,37	R$ 819,32	R$ 202,25	R$ 287,37	R$ 442,14	R$ 202,25	R$ 287,37	R$ 442,14	R$ 202,25	R$ 287,37	R$ 442,14	R$ 202,25	R$ 287,37	R$ 442,14	R$ 112,50	R$ 196,44
06-FGTS	8,00%	R$ 254,24	R$ 360,54	R$ 785,44	R$ 520,00	R$ 1.120,00	R$ 2.651,51	R$ 470,88	R$ 1.040,81	R$ 697,01	R$ 1.393,12	R$ 778,04	R$ 1.548,79	R$ 697,01	R$ 1.393,12	R$ 1.047,21	R$ 1.429,03	R$ 866,04	R$ 1.718,13	R$ 1.274,79	R$ 2.621,82	R$ 647,20	R$ 919,57	R$ 1.414,84	R$ 647,20	R$ 919,57	R$ 1.414,84	R$ 647,20	R$ 919,57	R$ 1.414,84	R$ 647,20	R$ 919,57	R$ 1.414,84	R$ 360,00	R$ 628,59
07-Seguro Acidente do	1,00%	R$ 31,78	R$ 45,07	R$ 98,18	R$ 65,00	R$ 140,00	R$ 331,44	R$ 58,86	R$ 130,10	R$ 87,13	R$ 174,14	R$ 97,25	R$ 193,60	R$ 87,13	R$ 174,14	R$ 130,90	R$ 178,63	R$ 108,25	R$ 214,77	R$ 159,35	R$ 327,73	R$ 80,90	R$ 114,95	R$ 176,86	R$ 80,90	R$ 114,95	R$ 176,86	R$ 80,90	R$ 114,95	R$ 176,86	R$ 80,90	R$ 114,95	R$ 176,86	R$ 45,00	R$ 78,57
08-SEBRAE	0,60%	R$ 19,07	R$ 27,04	R$ 58,91	R$ 39,00	R$ 84,00	R$ 198,86	R$ 35,32	R$ 78,06	R$ 52,28	R$ 104,48	R$ 58,35	R$ 116,16	R$ 52,28	R$ 104,48	R$ 78,54	R$ 107,18	R$ 64,95	R$ 128,86	R$ 95,61	R$ 196,64	R$ 48,54	R$ 68,97	R$ 106,11	R$ 48,54	R$ 68,97	R$ 106,11	R$ 48,54	R$ 68,97	R$ 106,11	R$ 48,54	R$ 68,97	R$ 106,11	R$ 27,00	R$ 47,14
TOTAL DO GRUPO A	**19,80%**	**R$ 629,24**	**R$ 892,33**	**R$ 1.943,96**	**R$ 1.287,00**	**R$ 2.772,00**	**R$ 6.562,49**	**R$ 1.165,42**	**R$ 2.576,01**	**R$ 1.725,11**	**R$ 3.447,97**	**R$ 1.925,64**	**R$ 3.833,26**	**R$ 1.725,11**	**R$ 3.447,97**	**R$ 2.591,84**	**R$ 3.536,84**	**R$ 2.143,44**	**R$ 4.252,36**	**R$ 3.155,10**	**R$ 6.488,99**	**R$ 1.601,82**	**R$ 2.275,94**	**R$ 3.501,74**	**R$ 1.601,82**	**R$ 2.275,94**	**R$ 3.501,74**	**R$ 1.601,82**	**R$ 2.275,94**	**R$ 3.501,74**	**R$ 1.601,82**	**R$ 2.275,94**	**R$ 3.501,74**	**R$ 891,00**	**R$ 1.555,77**

GRUPO B		Técnico de	Técnico de Suporte	Técnico de Suporte -	Supervisor de	Gerente de	Arquiteto de	Analista de BI Pleno	Analista de BI	Desenvolvedor	Desenvolvedor	Administrador	Administrador	Administrador	Administrador	Arquiteto Big Data	Arquiteto Big	Cientista de	Cientista de	Engenheiro de	Engenheiro de	Administrador de	Administrador de	Administrador de	Administrador de	Administrador de	Administrador de	Analista	Analista	Analista	Analista	Analista	Analista	Analista de	Analista de
09-Férias	8,33%	R$ 264,73	R$ 375,41	R$ 817,84	R$ 541,45	R$ 1.166,20	R$ 2.760,88	R$ 490,30	R$ 1.083,75	R$ 725,76	R$ 1.450,59	R$ 810,13	R$ 1.612,68	R$ 725,76	R$ 1.450,59	R$ 1.090,41	R$ 1.487,97	R$ 901,76	R$ 1.789,00	R$ 1.327,37	R$ 2.729,97	R$ 673,90	R$ 957,50	R$ 1.473,21	R$ 673,90	R$ 957,50	R$ 1.473,21	R$ 673,90	R$ 957,50	R$ 1.473,21	R$ 673,90	R$ 957,50	R$ 1.473,21	R$ 374,85	R$ 654,52
10-Auxílio Doença	1,39%	R$ 44,17	R$ 62,64	R$ 136,47	R$ 90,35	R$ 194,60	R$ 460,70	R$ 81,81	R$ 180,84	R$ 121,11	R$ 242,05	R$ 135,18	R$ 269,10	R$ 121,11	R$ 242,05	R$ 181,95	R$ 248,29	R$ 150,47	R$ 298,52	R$ 221,49	R$ 455,54	R$ 112,45	R$ 159,78	R$ 245,83	R$ 112,45	R$ 159,78	R$ 245,83	R$ 112,45	R$ 159,78	R$ 245,83	R$ 112,45	R$ 159,78	R$ 245,83	R$ 62,55	R$ 109,22
11- Férias sobre Licença	0,06%	R$ 1,78	R$ 2,52	R$ 5,50	R$ 3,64	R$ 7,84	R$ 18,56	R$ 3,30	R$ 7,29	R$ 4,88	R$ 9,75	R$ 5,45	R$ 10,84	R$ 4,88	R$ 9,75	R$ 7,33	R$ 10,00	R$ 6,06	R$ 12,03	R$ 8,92	R$ 18,35	R$ 4,53	R$ 6,44	R$ 9,90	R$ 4,53	R$ 6,44	R$ 9,90	R$ 4,53	R$ 6,44	R$ 9,90	R$ 4,53	R$ 6,44	R$ 9,90	R$ 2,52	R$ 4,40
12-Licença paternidade	0,02%	R$ 0,64	R$ 0,90	R$ 1,96	R$ 1,30	R$ 2,80	R$ 6,63	R$ 1,18	R$ 2,60	R$ 1,74	R$ 3,48	R$ 1,95	R$ 3,87	R$ 1,74	R$ 3,48	R$ 2,62	R$ 3,57	R$ 2,17	R$ 4,30	R$ 3,19	R$ 6,55	R$ 1,62	R$ 2,30	R$ 3,54	R$ 1,62	R$ 2,30	R$ 3,54	R$ 1,62	R$ 2,30	R$ 3,54	R$ 1,62	R$ 2,30	R$ 3,54	R$ 0,90	R$ 1,57
13-Faltas legais	0,27%	R$ 8,71	R$ 12,35	R$ 26,90	R$ 17,81	R$ 38,36	R$ 90,81	R$ 16,13	R$ 35,65	R$ 23,87	R$ 47,71	R$ 26,65	R$ 53,05	R$ 23,87	R$ 47,71	R$ 35,87	R$ 48,94	R$ 29,66	R$ 58,85	R$ 43,66	R$ 89,80	R$ 22,17	R$ 31,50	R$ 48,46	R$ 22,17	R$ 31,50	R$ 48,46	R$ 22,17	R$ 31,50	R$ 48,46	R$ 22,17	R$ 31,50	R$ 48,46	R$ 12,33	R$ 21,53
14-Acidente de Trabalho	1,39%	R$ 44,17	R$ 10,46	R$ 14,83	R$ 32,30	R$ 21,39	R$ 46,06	R$ 109,04	R$ 19,36	R$ 42,80	R$ 28,66	R$ 57,29	R$ 32,00	R$ 63,69	R$ 28,66	R$ 57,29	R$ 43,07	R$ 58,77	R$ 35,62	R$ 70,66	R$ 52,43	R$ 107,82	R$ 26,62	R$ 37,82	R$ 58,19	R$ 26,62	R$ 37,82	R$ 58,19	R$ 26,62	R$ 37,82	R$ 58,19	R$ 26,62	R$ 37,82	R$ 58,19	R$ 14,81	R$ 25,85
15-Aviso Prévio Trabalho	0,04%	R$ 1,27	R$ 1,80	R$ 3,93	R$ 2,60	R$ 5,60	R$ 13,26	R$ 2,35	R$ 5,20	R$ 3,49	R$ 6,97	R$ 3,89	R$ 7,74	R$ 3,49	R$ 6,97	R$ 5,24	R$ 7,15	R$ 4,33	R$ 8,59	R$ 6,37	R$ 13,11	R$ 3,24	R$ 4,60	R$ 7,07	R$ 3,24	R$ 4,60	R$ 7,07	R$ 3,24	R$ 4,60	R$ 7,07	R$ 3,24	R$ 4,60	R$ 7,07	R$ 1,80	R$ 3,14
16-13º Salário	8,33%	R$ 264,73	R$ 375,41	R$ 817,84	R$ 541,45	R$ 1.166,20	R$ 2.760,88	R$ 490,30	R$ 1.083,75	R$ 725,76	R$ 1.450,59	R$ 810,13	R$ 1.612,68	R$ 725,76	R$ 1.450,59	R$ 1.090,41	R$ 1.487,97	R$ 901,76	R$ 1.789,00	R$ 1.327,37	R$ 2.729,97	R$ 673,90	R$ 957,50	R$ 1.473,21	R$ 673,90	R$ 957,50	R$ 1.473,21	R$ 673,90	R$ 957,50	R$ 1.473,21	R$ 673,90	R$ 957,50	R$ 1.473,21	R$ 374,85	R$ 654,52
TOTAL DO GRUPO B	**18,77%**	**R$ 596,48**	**R$ 845,86**	**R$ 1.842,73**	**R$ 1.219,99**	**R$ 2.627,66**	**R$ 6.220,77**	**R$ 1.104,74**	**R$ 2.441,88**	**R$ 1.635,28**	**R$ 3.268,43**	**R$ 1.825,37**	**R$ 3.633,66**	**R$ 1.635,28**	**R$ 3.268,43**	**R$ 2.456,88**	**R$ 3.352,67**	**R$ 2.031,83**	**R$ 4.030,94**	**R$ 2.990,81**	**R$ 6.151,11**	**R$ 1.518,41**	**R$ 2.157,43**	**R$ 3.319,40**	**R$ 1.518,41**	**R$ 2.157,43**	**R$ 3.319,40**	**R$ 1.518,41**	**R$ 2.157,43**	**R$ 3.319,40**	**R$ 1.518,41**	**R$ 2.157,43**	**R$ 3.319,40**	**R$ 844,61**	**R$ 1.474,76**

GRUPO C		Técnico de	Técnico de Suporte	Técnico de Suporte -	Supervisor de	Gerente de	Arquiteto de	Analista de BI Pleno	Analista de BI	Desenvolvedor	Desenvolvedor	Administrador	Administrador	Administrador	Administrador	Arquiteto Big Data	Arquiteto Big	Cientista de	Cientista de	Engenheiro de	Engenheiro de	Administrador de	Administrador de	Administrador de	Administrador de	Administrador de	Administrador de	Analista	Analista	Analista	Analista	Analista	Analista	Analista de	Analista de
17-Aviso prévio Indenizado	0,42%	R$ 13,35	R$ 18,93	R$ 41,24	R$ 27,30	R$ 58,80	R$ 139,20	R$ 24,72	R$ 54,64	R$ 36,59	R$ 73,14	R$ 40,85	R$ 81,31	R$ 36,59	R$ 73,14	R$ 54,98	R$ 75,02	R$ 45,47	R$ 90,20	R$ 66,93	R$ 137,65	R$ 33,98	R$ 48,28	R$ 74,28	R$ 33,98	R$ 48,28	R$ 74,28	R$ 33,98	R$ 48,28	R$ 74,28	R$ 33,98	R$ 48,28	R$ 74,28	R$ 18,90	R$ 33,00
18-Indenização adicional	0,17%	R$ 5,31	R$ 7,53	R$ 16,40	R$ 10,86	R$ 23,38	R$ 55,35	R$ 9,83	R$ 21,73	R$ 14,55	R$ 29,08	R$ 16,24	R$ 32,33	R$ 14,55	R$ 29,08	R$ 21,86	R$ 29,83	R$ 18,08	R$ 35,87	R$ 26,61	R$ 54,73	R$ 13,51	R$ 19,20	R$ 29,53	R$ 13,51	R$ 19,20	R$ 29,53	R$ 13,51	R$ 19,20	R$ 29,53	R$ 13,51	R$ 19,20	R$ 29,53	R$ 7,52	R$ 13,12
19-Indenização (nas	4,35%	R$ 138,24	R$ 196,04	R$ 427,08	R$ 282,75	R$ 609,00	R$ 1.441,76	R$ 256,04	R$ 565,94	R$ 379,00	R$ 757,51	R$ 423,06	R$ 842,16	R$ 379,00	R$ 757,51	R$ 569,42	R$ 777,03	R$ 470,91	R$ 934,23	R$ 693,17	R$ 1.425,61	R$ 351,92	R$ 500,02	R$ 769,32	R$ 351,92	R$ 500,02	R$ 769,32	R$ 351,92	R$ 500,02	R$ 769,32	R$ 351,92	R$ 500,02	R$ 769,32	R$ 195,75	R$ 341,80
20- Abono de Férias - 1/3	2,78%	R$ 88,28	R$ 125,20	R$ 272,74	R$ 180,57	R$ 388,92	R$ 920,74	R$ 163,51	R$ 361,42	R$ 242,04	R$ 483,76	R$ 270,17	R$ 537,82	R$ 242,04	R$ 483,76	R$ 363,64	R$ 496,23	R$ 300,73	R$ 596,62	R$ 442,67	R$ 910,43	R$ 224,74	R$ 319,32	R$ 491,30	R$ 224,74	R$ 319,32	R$ 491,30	R$ 224,74	R$ 319,32	R$ 491,30	R$ 224,74	R$ 319,32	R$ 491,30	R$ 125,01	R$ 218,28
21-Abono de Férias - 1/3	0,02%	R$ 0,60	R$ 0,86	R$ 1,87	R$ 1,24	R$ 2,66	R$ 6,30	R$ 1,12	R$ 2,47	R$ 1,66	R$ 3,31	R$ 1,85	R$ 3,68	R$ 1,66	R$ 3,31	R$ 2,49	R$ 3,39	R$ 2,06	R$ 4,08	R$ 3,03	R$ 6,23	R$ 1,54	R$ 2,18	R$ 3,36	R$ 1,54	R$ 2,18	R$ 3,36	R$ 1,54	R$ 2,18	R$ 3,36	R$ 1,54	R$ 2,18	R$ 3,36	R$ 0,86	R$ 1,49
TOTAL DO GRUPO C	**7,73%**	**R$ 245,79**	**R$ 348,55**	**R$ 759,32**	**R$ 502,71**	**R$ 1.082,76**	**R$ 2.563,35**	**R$ 455,22**	**R$ 1.006,21**	**R$ 673,84**	**R$ 1.346,80**	**R$ 752,17**	**R$ 1.497,30**	**R$ 673,84**	**R$ 1.346,80**	**R$ 1.012,39**	**R$ 1.381,51**	**R$ 837,24**	**R$ 1.661,00**	**R$ 1.232,40**	**R$ 2.534,64**	**R$ 625,68**	**R$ 888,99**	**R$ 1.367,80**	**R$ 625,68**	**R$ 888,99**	**R$ 1.367,80**	**R$ 625,68**	**R$ 888,99**	**R$ 1.367,80**	**R$ 625,68**	**R$ 888,99**	**R$ 1.367,80**	**R$ 348,03**	**R$ 607,69**

GRUPO D	Perfil 1	Perfil 3	Perfil 3	Perfil 3	Perfil 3	Perfil 3	Perfil 4	Perfil 7	Perfil 10	Perfil 11	Perfil 12	Perfil 13	Perfil 14	Perfil 17	Perfil 19	Perfil 19	Perfil 19	Perfil 19	Perfil 19	Perfil 19	Perfil 19	Perfil 19	Perfil 19	Perfil 19	Perfil 20	Perfil 19	Perfil 19	Perfil 19	Perfil 19	Perfil 19	Perfil 19	Perfil 19	Perfil 19	Perfil 19	Perfil 19
20-Incidência dos encargos	3,77%	R$ 118,10	R$ 167,48	R$ 364,86	R$ 241,56	R$ 520,28	R$ 1.231,71	R$ 218,74	R$ 483,49	R$ 323,79	R$ 647,15	R$ 361,42	R$ 719,46	R$ 323,79	R$ 647,15	R$ 486,46	R$ 663,83	R$ 402,30	R$ 798,13	R$ 592,18	R$ 1.217,92	R$ 300,65	R$ 427,17	R$ 657,24	R$ 300,65	R$ 427,17	R$ 657,24	R$ 300,65	R$ 427,17	R$ 657,24	R$ 300,65	R$ 427,17	R$ 657,24	R$ 167,23	R$ 292,00
VALOR DOS ENCARGOS	**50,02%**	**R$ 1.589,61**	**R$ 2.254,22**	**R$ 4.910,88**	**R$ 3.251,25**	**R$ 7.002,70**	**R$ 16.578,32**	**R$ 2.944,12**	**R$ 6.507,59**	**R$ 4.358,01**	**R$ 8.710,35**	**R$ 4.864,60**	**R$ 9.683,68**	**R$ 4.358,01**	**R$ 8.710,35**	**R$ 6.547,57**	**R$ 8.934,86**	**R$ 5.414,81**	**R$ 10.742,42**	**R$ 7.970,49**	**R$ 16.392,66**	**R$ 4.046,56**	**R$ 5.749,53**	**R$ 8.846,19**	**R$ 4.046,56**	**R$ 5.749,53**	**R$ 8.846,19**	**R$ 4.046,56**	**R$ 5.749,53**	**R$ 8.846,19**	**R$ 4.046,56**	**R$ 5.749,53**	**R$ 8.846,19**	**R$ 2.250,87**	**R$ 3.930,23**

	Técnico de	Técnico de Suporte	Técnico de Suporte -	Supervisor de	Gerente de	Arquiteto de	Analista de BI Pleno	Analista de BI	Desenvolvedor	Desenvolvedor	Administrador	Administrador	Administrador	Administrador	Arquiteto Big Data	Arquiteto Big	Cientista de	Cientista de	Engenheiro de	Engenheiro de	Administrador de	Administrador de	Administrador de	Administrador de	Administrador de	Administrador de	Analista	Analista	Analista	Analista	Analista	Analista	Analista de	Analista de
**VALOR DA MÃO DE OB

GOVERNO DO ESTADO DE GOIÁS

Cabeçalho

SECRETARIA DE ESTADO DE MEIO AMBIENTE E DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

ANEXO XI - UNIDADES ADMINISTRATIVAS E ENDEREÇOS

Número do Processo - SISLOG
112958

Tópico 1 - UNIDADES ADMNISTRATIVAS E ENDEREÇOS

1.1. Na tabela abaixo, estão listadas as unidades administrativas e seus respectivos endereços atuais onde os serviços deverão ser prestados:

Item	Unidade	Cidade	Endereço	CEP
1	Palácio Pedro Ludovico Teixeira - 2º Andar	Goiânia	Rua 82, nº 400, Ed. Palácio Pedro Ludovico Teixeira, 2º andar, Setor Central	74.083-010
2	SEMAD Universitário	Goiânia	11ª Av., 1272 - Setor Leste Universitário	74605-060
3	Sede Parque Amazônia	Goiânia	Avenida José Leandro da Cruz, 1078, quadra 116, lotes 01/02/03/19/18/20, Parque Amazônia	74843-010
4	Parque Estadual Telma Ortegal (PETO)*	Abadia de Goiás	BR 060, Km 174,5, a 2,3 Km da sede do município de Abadia de Goiás	75.345-000
5	Parque Estadual Altamiro de Moura Pacheco (PEAMP)*	Goiânia, Goianápolis, Nerópolis e Terezópolis de Goiás	Rodovia BR-060/153 Km 127, Zona Rural Goianápolis, Goiás.	75.170-000
6	Parque Estadual do João Leite (PEJol)*			
7	Parque Estadual de Terra Ronca (PETeR)*	São Domingos e Guarani de Goiás	Fazenda Pau Ferrado 1, Zona Rural, à 13 Km do Povoado de São João Evangelista (através da estrada que liga o Povoado de São João Evangelista até o Povoado da Piteira), município de São Domingos, Goiás	73.860-000
8	Parque Estadual dos Pirineus (PEP)*	Pirenópolis, Cocalzinho e Corumbá de Goiás	Fazenda Abade, Morro dos Pirineus, Zona Rural	72.975-000
9	Parque Estadual do Araguaia (PEA)*	São Miguel do Araguaia	Fazenda Araguaia , Outros - Próximo ao Rio Araguaia, Zona Rural	76.598-000
10	Parque Estadual da Serra de Caldas Novas (PESCaN)*	Caldas Novas e Rio Quente	Serra das Caldas 0. FEMAGO – Zona Rural	75.690-000
11	Estação Ecológica da Chapada de Nova Roma (ESEC CNR)*	Nova Roma	Estrada vicinal subida da serra da Chapada de Nova Roma, à 06 km do povoado de São Sebastião de Nova Roma (Brejão)	-
12	Parque Estadual da Mata Atlântica (PEMA)*	Água Limpa	azenda Corumbá 0, Zona Rural,	-
13	Parque Estadual Águas do Paraíso (PEAP)*	Alto Paraíso de Goiás	LOCAL DA SEDE DO CONTAINER NO PARQUE (estacionamento) : Alto Paraíso de Goiás - GO, CEP:, Zona Rural, 53 km do centro de Alto Paraíso de Goiás	73770-000
14	Parque Estadual da Serra de Jaraguá (PESJ)*	Jaraguá, São Francisco de Goiás	Estrada Vicinal para Vila Aparecida, 1,5 km após o Presídio	-
15	Área De Relevante Interesse Ecológico Águas (ARIE São João)*	Vila Boa de Goiás (Goiás Velho)	GO 070. Distrito de São João, no município de Cidade de Goiás	-

Tabela 1 - Unidades administrativas centralizadas e descentralizadas*

1.2. Outras unidades administrativas como Parques e Unidades de Conservação podem surgir ao longo do contrato, onde os mesmos deverão compor os endereços válidos para prestação de serviços.

GOVERNO DO ESTADO DE GOIÁS

Cabeçalho

SECRETARIA DE ESTADO DE MEIO AMBIENTE E DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

ANEXO XII - REQUISITOS TÉCNICOS DA FERRAMENTA DE REQUISIÇÃO E GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC

Número do Processo - SISLOG
112958

Número do Processo - SEI
202500005006627

Tópico 1 - Requisitos Técnicos da ferramenta de requisição e gerenciamento de serviços de TIC

1. A ferramenta deverá ser capaz de implementar diversos indicadores de acordo de níveis de serviço, e não deve se limitada aos indicadores e acordos de níveis de serviço presentes nesse TR.
2. Deverá ser capaz de fornecer diversos perfis de administração.
3. Caso mais de uma ferramenta seja utilizada para o conjunto de funcionalidades requerido, a CONTRATADA deverá realizar todas as customizações necessárias para a integração entre elas. O custo das eventuais licenças de uso das ferramentas durante o período de contratação e da sua customização e integração é ônus exclusivo da CONTRATADA. Ao término do contrato, deverá ser possível realizar a exportação de todos os dados armazenados nas ferramentas (Base de Conhecimentos, Base de Gerenciamento de Configuração etc.) para formatos de base de dados abertos
4. A(s) ferramenta(s) utilizadas para o controle de requisição de serviços e todas as demais funcionalidades requeridas, de acordo com os modelos presentes no ITIL v3 e v4, deverão atender aos seguintes requisitos gerais:
    1. Estar instalada na infraestrutura profissional da CONTRATADA, sendo permitida a utilização do software na modalidade em nuvem contratado de terceiros, respeitando a legislação vigente e com concordância da CONTRATANTE. No caso em que a ferramenta estiver instalada na infraestrutura da CONTRATADA, o acesso deverá ser feito exclusivamente através do enlace de dados entre CONTRATANTE e CONTRATADA. Todas as cláusulas de observância de sigilo e confidencialidade das informações do CONTRATANTE serão aplicáveis. Independente do modelo de disponibilização do software ITSM, seja na infraestrutura da CONTRATADA ou nuvem contratado de terceiro, a CONTRATANTE deverá ter acesso irrestrito e total a todos os elementos que compõe a solução, seja para fins de auditoria, backup, monitoramento ou outro que lhe convier para apoio à gestão e fiscalização dos serviços.
    2. Estar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, monitorada e sendo mantida como serviço crítico da CONTRATANTE.
    3. Ser multiusuário e multitarefa;
    4. Estar integrada com as bases de dados corporativas (LDAP, Active Directory), e possibilitar a integração com ferramentas de gestão de identidade.
    5. Possuir menus e todas as funcionalidades em português do Brasil.
    6. Manter cópia do registro de logs das atividades para fins de auditoria por, no mínimo, 12 (doze) meses.
    7. Permitir a exportação e transferência de todos os dados armazenados em formatos abertos.
    8. Permitir adaptações, customizações e integrações, de acordo com as necessidades apresentadas pelo CONTRATANTE;
    9. Estar licenciada (caso seja necessário este licenciamento) para todo o conjunto de atendentes dos chamados em primeiro, segundo ou terceiro nível, sejam estes atendentes da própria CONTRATADA, sejam servidores do CONTRATANTE ou mesmo colaboradores vinculados a outros contratos de prestação de serviços. Estima-se inicialmente uma necessidade de licenciamento para 20 (vinte) usuários atendentes a fim de contemplar a demanda.
    10. Deverá permitir a integração à ferramenta de apoio ao desenvolvimento de software utilizada pela CONTRATANTE (RedMine), de forma que uma requisição que envolva uma manutenção corretiva de software possa ser acompanhada por chamado único desde a comunicação da necessidade de correção para a equipe de desenvolvimento até a programação da mudança correspondente para implantação da versão corrigida. A implementação da integração ocorrerá pela CONTRATADA, devendo mantê-la sempre em pleno funcionamento, acompanhando as respectivas mudanças de versão que podem ocorrer no ambiente da CONTRATANTE.
    11. Todos os processos de gerenciamento de serviços de TIC implementados na ferramenta deverão estar mapeados, desenhados e mantidos atualizados utilizando as notações s BPMN mais atuais
    12. Os processos da biblioteca de boas práticas ITIL são a base do modelo de execução desta contratação visando a obtenção do alto grau de precisão e controles desejados, com a intenção de que apresentem resultados de qualidade, maturidade e de melhoria esperados, e que são fortemente interrelacionados. A solução de Software como Serviço (em inglês, Software as a Service – SaaS) para Gerenciamento de Serviços de TIC (em inglês, IT Service Management – ITSM), deve atender a, no mínimo, os seguintes processos:
        1. Gerenciamento de Eventos (Event Management):
            1. Um evento de TIC pode ser definido como uma ocorrência ou mudança de estado que possui relevância para o gerenciamento de um serviço de TI ou IC. Muitos eventos acontecem no ambiente da TIC, sendo que a sua detecção pode ser realizada de forma automatizada, através de ferramentas especializadas em monitoração de serviços e da infraestrutura de TIC, ou de forma manual, mediante reporte dos usuários da TIC ou das áreas dedicadas à sustentação da infraestrutura de TIC.
            2. Este processo é fundamental para a operacionalização do Núcleo de Operações e Controle (NOC), responsável pela monitoração da infraestrutura de TIC. Também é necessário à Central de Atendimento aos Usuários, responsável pelo Suporte de 1º Nível e pelos registros dos eventos reportados pelos usuários, bem como para as áreas de Suporte de 3º Nível que registram os eventos que detectam durante suas atividades de sustentação da infraestrutura.
            3. Para que a CONTRATANTE possa ampliar e melhorar sua capacidade de identificar e mapear quais eventos estão ocorrendo em sua infraestrutura, categorizá-los e agrupá-los por causa e efeitos, definir quais eventos são relevantes e estabelecer processos e procedimentos adequados à sua realidade (que subsidiarão a construção de base de conhecimento e as tomadas de decisões sobre as ações e padronizações nos atendimentos de requisições de serviços e de mudanças, bem como nos tratamento de incidentes e problemas), é fundamental que o processo de Gerenciamento de Eventos esteja implementado em todos os níveis de suporte.
        2. Gerenciamento e Cumprimento de Requisição (Request Fulfillment);
            1. O objetivo deste processo é executar as solicitações de serviços corriqueiras feitas pelos usuários da TIC, seja para um esclarecimento de dúvidas, auxílio técnico operacional ou adição de novas funcionalidades, que não seja uma falha.
            2. O processo deve ser gerenciado e controlado, segundo o princípio da eficiência e economicidade, e em conformidade com as boas práticas da biblioteca ITL v3. As requisições deverão ser registradas e acompanhadas pela Central de Atendimento aos Usuário, responsável pelos Suporte de 1º Nível, durante todo o seu ciclo de vida.
            3. Objetivando manter e melhorar a qualidade, conformidade e maturidade dos processos já existentes, este processo deve ser obrigatório, sendo que a solução de software, a ser adotada, deverá atender aos requisitos do processo de Cumprimento de Requisição (Request Fulfillment) e todas as suas funcionalidades relacionadas ao processo deverão ser integralmente instaladas e estar disponíveis para uso.
        3. Gerenciamento de Incidentes (Incident Management):
            1. O processo Gerenciamento de Problemas previne ocorrências de incidentes repetitivos ou desconhecidos. Um problema pode ter vários incidentes associados. Destarte, após a solução de contorno encontrada para o incidente, é necessário abrir um registro de problema para que seja encontrada uma solução definitiva.
            2. Os objetivos do Processo Gerenciamento de Problemas são:
                1. Encontrar a causa raiz do problema e aplicar uma solução definitiva para sua resolução.
                2. Administrar base de conhecimento de erros conhecidos e suas soluções de tratamento.
            3. Para que a CONTRATANTE tenha seu processo de gerenciamento de problemas aderente integralmente às práticas ITIL e construa sua base de conhecimento de erros conhecidos, é necessário que a solução a ser adotadas possua fluxos de trabalho e recursos de gerenciamento de problemas fortemente integrados com os processos de gerenciamento de incidentes, mudanças, itens de configuração, base de conhecimento, dentre outros.
        4. Gerenciamento de Mudança (Change management):
            1. É por meio do processo de Gerenciamento de Mudanças que todas as implementações e alterações na infraestrutura de TIC serão analisadas e planejadas para que se tenha o menor risco e impacto.
            2. O processo de Gerenciamento de Mudança tem os seguintes objetivos:
                1. Responder aos requerimentos de mudanças necessárias nos serviços, maximizando valor e reduzindo incidentes, rupturas e retrabalhos;
                2. Responder às solicitações de negócio e de TIC para mudanças que alinharão os serviços com as necessidades do negócio;
                3. Assegurar que qualquer mudança seja registrada, planejada, priorizada, avaliada, testada, autorizada, implementada, gerenciada, revisada, auditada e controlada em conformidade com as boas práticas ITIL v3;

4. Consequentemente, toda mudança deve gerar uma atualização na CMDB.

3. Uma proposta de mudança inclui elementos formalizados e detalhados que devem ser registrados. Toda alteração no ambiente de TI, por menor que seja, deve ser formalizada através de uma Requisição de Mudanças (RDM).

4. Para esta contratação o processo Gerenciamento de Mudanças deverá utilizar métodos e procedimentos padronizados em conformidade com práticas ITIL v3. Estes métodos e procedimentos devem ser utilizados de acordo com as definições e processos adotados pela CONTRATANTE para avaliar, aprovar, implantar e revisar todas as mudanças na infraestrutura TIC, consolidando e priorizando as mudanças de maneira eficiente, a fim de minimizar o impacto relacionado aos serviços e aos usuários.

5. Para garantir que as mudanças sejam realizadas adequadamente execução dos processos, através da solução de software adotada, exigirá que estejam intrinsecamente ajustados ao gerenciamento de mudanças da biblioteca ITIL, base desta contratação.

6. Para que os objetivos do gerenciamento de mudanças sejam alcançados, nos padrões e processos base estabelecidos neste instrumento, este processo deve ser obrigatório, sendo que a solução de software a ser adotada para o processo de Gerenciamento de Mudança (Change management) e todas as suas funcionalidades relacionadas ao processo deverão ser integralmente instaladas e estar disponíveis para uso.

5. Gerenciamento de Configuração e Serviços de Ativos (Service Asset & Configuration Management):

1. O processo de Gerenciamento de Serviços de Ativos é a base dos processos de Gerenciamento de Serviços de TIC e tem os seguintes objetivos:

1. Dar suporte e prover informações a todos os processos de Gerenciamentos de Serviços;

2. Definir e controlar os componentes de serviços e infraestrutura, mantendo informações precisas da configuração;

3. Suportar os objetivos e os requerimentos de controle dos clientes e do negócio;

4. Otimizar os ativos do serviço, as configurações de TI, as capacidades e os recursos.

2. Nenhuma organização pode ser eficiente sem gerenciar seus ativos da forma correta, principalmente os que são vitais para manter a operação dos processos de negócio em funcionamento. Neste contexto, o processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviços é a base de apoio e informações que irão sustentar os demais processos de Gerenciamento de Serviços de TIC.

3. Para manter a infraestrutura de TIC em funcionamento e gerenciar as informações e os relacionamentos existentes, é necessária uma infinidade de registros de Itens de Configuração (IC, qualquer componente que precisa ser configurado). Essa tarefa é complexa, requer o uso de uma ferramenta especializada e a criação de uma extensa e complexo Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração (Configuration Management DataBase - CMDB).

4. Além de prover o repositório centralizado, identificação, registro, controle e a verificação de todos os Ativos de Serviço e IC's como (Hardware, Software e Documentação), incluindo as versões, componentes e interfaces, o processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviços também deve ser capaz de identificar e rastrear as alterações não autorizadas nos ativos e itens de configuração e manter o CMDB sempre atualizado e preciso.

5. Por ser a interface com todos os demais processos de Gerenciamento de Serviços, responsável por gerenciar o repositório e prover informações de todos os Ativos de Serviço e IC's como (Hardware, Software e Documentação), este processo deve ser obrigatório, sendo que a solução de software a ser adotada para o processo de Gerenciamento de Serviços de Ativos (Service Asset Management) e todas as suas funcionalidades relacionadas ao processo deverão ser integralmente instaladas e estar disponíveis para uso

6. Gerenciamento de Conhecimento (Knowledge Management)

1. O Gerenciamento do Conhecimento é um processo de suma importância como forma de preservar para a CONTRATANTE o conhecimento adquirido nas prestações de serviços de TIC. Neste contexto, a proposta apresentada na biblioteca de boas práticas ITIL v3 e 4 se mostrou ideal como método de criação, armazenamento e recuperação do conhecimento.

2. Por ser um processo utilizado por todos os outros processos ITIL, o Gerenciamento do Conhecimento tem como meta principal certificar-se que a informação certa (confiável e integra) é entregue à pessoa correta (desde o atendente até o presidente) e no tempo hábil (tempestivamente) para que a mesma possa tomar decisões.

1. Parece que se trata de um processo simples e bastante óbvio, mas na prática, a realidade é outra. Existe muita dificuldade em fazer com que seja de fato implementado e que produza os resultados esperados. O principal ponto de atenção, para que o sucesso de sua implementação e operação está na criação dos métodos e na utilização ferramentas adequadas de forma que a informação possa ser disseminada de forma eficiente.

3. Gerenciamento de Capacidade (Capacity Management):

4. O Gerenciamento de Capacidade é um processo importante para uma eficiente entrega de serviços, cujo propósito é garantir que a capacidade dos serviços de TIC e a infraestrutura de TIC sejam capazes de atender aos requisitos relacionados à capacidade e ao desempenho acordados de maneira oportuna e eficaz em custo. Dentre seus objetivos os principais são:

1. Fornecer orientações às áreas do negócio e de TI em relação a questões relacionadas à capacidade e ao desempenho;

2. Realizar controle para que os resultados de desempenho e de serviço atendam ou excedam os Edital;

3. Ajudar no diagnóstico e resolução de incidentes relacionados;

4. Avaliar o impacto das mudanças no plano de capacidade;

5. Realçar as medidas proativas para melhorias de desempenho

5. Todas as informações coletadas no processo de Gerenciamento de Capacidade deverão ser armazenadas em banco de dados específicos, para serem utilizadas nas confecções de relatórios de análise de performance e fornecimento das demais informações técnicas relevantes para o Gerenciamento da Capacidade. Desta forma a informação produzidas no Gerenciamento de Capacidade, subsidiarão os outros processos de dados necessários para as suas análises.

7. Gerenciamento do Catálogo de Serviços (Service Catalog Management):

1. O Catálogo de Serviços, conforme definido pela ITIL, "é um subconjunto do Portfólio de Serviços da Organização, que consiste em todos os serviços ativos e aprovados que podem ser oferecidos aos atuais e futuros clientes da organização. É, ainda, uma virtual projeção da capacidade do provedor de serviços de TI de entregar valor para seus clientes (Office of Government Commerce, 2007)".

2. Dificilmente uma área de TIC conseguirá manter a qualidade e a credibilidade, tão fundamental e necessária para o seu dia a dia, sem uma definição bem estruturada dos serviços que presta a seus usuários ou clientes.

3. Um grande aliado dos processos nas organizações, tenham elas a TI como atividade fim ou não, é o Gerenciamento de Nível de Serviço, que prevê a função do catálogo de serviços como pilar na implantação da gestão de serviços de TIC. Trata-se da estratificação dos serviços ofertados por uma área ou empresa em que se delimita o que pertence e o que não pertence ao escopo, bem como os elementos que compõem aquela entrega (tempo de atendimento, custo do serviço, cliente e a pessoa ou departamento responsável pela manutenção do serviço, entre outros).

4. Os principais benefícios que se espera obter com a implementação do processo de Gerenciamento do Catálogo são:

1. O serviço em TIC terá qualidade maior e sofrerá menos interrupção. Por conseguinte, a produtividade dos USUÁRIOS da TIC será aperfeiçoada;

2. Os recursos da equipe de TIC serão usados de forma mais eficiente;

3. A TIC será responsável pelo alinhamento dos serviços com a satisfação e expectativas dos USUÁRIOS;

4. O serviço fornecido poderá ser medido de forma mais eficiente;

5. A percepção da TIC e de sua organização será melhorada;

6. Propiciará melhor gerenciamento de custos com a prestação de serviço. e. A disponibilização do catálogo aos usuários finais permitirá elencar os serviços que serão entregues, o que é primordial para o gerenciamento de serviços. Ocorre também que a especificação dos serviços pode prover uma visão geral de tudo que é entregue e dessa forma compreender com mais clareza, quais serviços possuem maior criticidade no ambiente; prover oportunidades de novos serviços; apoiar a gestão de incidentes; e apoiar no controle de mudanças. Todavia, para que estes resultados sejam obtidos, este processo se faz necessário e é obrigatório que a solução de software a ser adotada para o processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços (Service Catalog Management) e todas as suas funcionalidades relacionadas ao processo deverão ser integralmente instaladas e estar disponíveis para uso.

8. Gerenciamento do Portfólio de Serviço (Service Portfolio Management):

1. O Gerenciamento do Portfólio de Serviço é um processo de carácter estratégico e deve ser conduzida por uma função que tenha autonomia na organização de TIC - cargos de diretoria a executivos. Segundo a biblioteca da ITIL, trata-se de "um conjunto completo de serviços que serão entregues pelo provedor. São agrupados por tamanho, disciplina e valor estratégico". Em outras palavras, o Portfólio engloba todos os serviços entregues pela área de TIC da CONTRATANTE

2. O Propósito do Gerenciamento do Portfólio de Serviços é gerenciar os serviços de TIC durante todo o ciclo de vida, com foco no valor que o serviço entrega ou na importância que o serviço tem para a área de negócio.

3. Uma outra maneira de descrever seu objetivo seria garantir que a área de TIC da CONTRATANTE possui os serviços adequados para equilibrar o investimento em TIC com a habilidade de atender os resultados do negócio. Este processo amplia o valor dos investimentos em TIC, transformando o portfólio de serviços de TIC em um ativo estratégico para a CONTRATANTE definir seus serviços

4. Este é o processo que estabelece como a área de TIC irá executar suas ações, tais como:

1. Definir quais serviços propostos estão associados aos objetivos de negócio da CONTRATANTE;

2. Projetar as métricas, demonstrando o valor a ser entregue pelo serviço novo ou alterado;

3. Aprovar os serviços novos ou alterados a serem entregues;

4. Acompanhar indicadores estratégicos do serviço durante seu desenvolvimento, assim como em outras etapas do ciclo de vida;

5. Aposentar serviços quando estes não entregam mais valor ou não têm a importância esperada;
6. Propor mudanças para ajustar serviços que devam se adequar melhor a área de negócio;
7. Relatar os indicadores dos serviços com foco estratégico, demonstrando o valor que eles agregam ao negócio da organização

5. Dentro da estratégia do ITIL, o Gerenciamento do Portfólio de Serviços é o processo responsável pelo armazenamento de todos os serviços prestados por TIC, incluindo os serviços propostos, em desenvolvimento, ativos, e serviços obsoletos (aposentados).

9. Gerenciamento de Continuidade (IT Service Continuity Management):

1. O processo de Gerenciamento de Continuidade do Serviço de TIC é frequentemente confundido com o Gerenciamento de Disponibilidade. Todavia, o diferencial fica claro quando se analisa o foco de cada processo. Enquanto o Gerenciamento de Disponibilidade tem o foco de suas atividades voltado para a manutenção de níveis de disponibilidade para os serviços em operação, o Gerenciamento de Continuidade garante uma estrutura de retorno, caso aqueles deixem de estar disponíveis (em nível definitivo/drástico ou desastroso).
2. Dentre as atividades do processo de Gerenciamento de Continuidade, merecem destaque as seguintes:
    1. Definir política de gestão de continuidade dos serviços de TI;
    2. Definir os requisitos mínimos para a estrutura de retorno, em caso de paradas dos serviços de TI;
    3. Analisar riscos de desastres com os serviços de TI e reduzi-los ou transferi-los para um terceiro;
    4. Desenvolver um plano de continuidade conforme as necessidades da organização;
    5. Planejar estruturas de retorno;
    6. Planejar e conscientizar a organização para situações de gravidade;
    7. Realizar testes, auditoria, controle e gestão de mudanças na estrutura de retorno.

10. Gerenciamento de Disponibilidade (Availability Management):

1. O Gerenciamento da Disponibilidade é o processo responsável por garantir que os serviços de TIC atendam às necessidades atuais e futuras de disponibilidade do negócio de uma maneira mais efetiva com custo adequado. Garante que todos os processos, infraestruturas, ferramentas, papéis etc. de TIC sejam adequados para as metas de nível de serviço acordadas para disponibilidade, se preocupando sempre com o desenho, a implementação, as métricas e o gerenciamento da disponibilidade da infraestrutura de TIC.
2. É comum esperar que a infraestrutura de TIC esteja 100% disponível. Mas é necessário saber a que custo, se é viável ou se os benefícios justificam os custos. É de se esperar que os Serviços Críticos de TIC tenham 95% de disponibilidade, 24 horas por dia, 7 dias por semana. Mas quais dentre todos os serviços prestados pela TIC devem ser considerados críticos para a realidade da organização. É o Gerenciamento da Disponibilidade que irá ajudar a responder este tipo de questão, de forma a produzir informações que mostrem quais os benefícios e custos necessários para se ter a disponibilidade desejada, bem como quais serviços são os mais relevantes para a organização
3. Também é responsabilidade do processo de Gerenciamento de Disponibilidade o controle e gestão dos serviços prestados por fornecedores da CONTRATANTE, de forma a garantir a disponibilidade dos serviços desejados, através de Acordos de Nível Operacional (ANO).
4. Cabe ao Gerenciamento de Disponibilidade definir, analisar, planejar, medir e melhorar todos os aspectos da disponibilidade de serviços de TIC. Em outras palavras, é sua responsabilidade:
    1. Planejar a disponibilidade;
    2. Identificar funções vitais e Pontos únicos de Falha;
    3. Requisitar mudanças para manutenções preventivas;
    4. Interagir com o Gerenciamento da Capacidade;
    5. Monitorar a disponibilidade;
    6. Utilizar técnicas proativas e reativas para a análise da disponibilidade;
    7. Fornecer relatórios sobre a disponibilidade dos serviços;
    8. Revisar a disponibilidade dos serviços
    9. Entender o porquê de o serviço ter ficado parado (pode utilizar o Gerenciamento de Problemas como auxílio a esta tarefa).

11. Gerenciamento do Nível de Serviço (Service Level Management):

1. É responsável por garantir que todos os processos do gerenciamento de serviço de TI, acordos de nível operacional e contratos de apoio, sejam adequados para as metas de nível de serviço acordadas. O gerenciamento de nível de serviço monitora e reporta os níveis de serviço, mantém revisões de serviço regulares com os clientes e identifica melhorias requeridas
2. Cabe ao Gerenciamento de Nível de Serviço planejar, coordenar, desenhar, acordar, monitorar e divulgar os resultados de um Acordo de Nível de Serviço, além de garantir que os níveis de serviços acordados sejam entregues no presente e no futuro. Dentre suas atividades, merecem destaques e são relevantes aos interesses da CONTRATANTE as seguintes:
    1. Definir, documentar, acordar, monitorar, medir, reportar e rever os níveis de serviços providos;
    2. Prover e melhorar o relacionamento e comunicação com o negócio e com os fiscais técnicos;
    3. Garantir a existência de metas específicas e mensuráveis para todos os serviços de TIC;
    4. Monitorar e melhorar a satisfação dos clientes;
    5. Garantir a implantação de medidas proativas, visando a melhora dos serviços.
3. Caso sejam observadas lacunas nas entregas de serviços de TIC, o processo de Gerenciamento de Níveis de Serviço deverá oferecer um parecer sobre a causa dessa lacuna e os detalhes sobre quais ações estão sendo tomadas para que a lacuna deixe de existir.
4. O Gerenciamento de Nível de Serviço é um processo vital para a prestação de serviços de TIC da CONTRATANTE a seus usuários, pois garante que os requisitos de níveis de serviço sejam definidos, acordados, monitorados, relatados e melhorados continuamente, sempre com foco na necessidade da área de negócio. Com a implementação deste processo a CONTRATANTE objetiva aproximar ainda mais sua área de TIC da área de negócios; demonstrar melhor o valor dos serviços da TIC; melhorar o conhecimento e a entrega dos serviços prestados; e definir e melhorar os níveis de serviços a serem cobrados dos fornecedores.

5. As justificativas para o uso de ferramenta ITSM são:

1. Nos últimos anos, a utilização de boas práticas no Gerenciamento de Serviços de TIC tem sido a melhor alternativa para organizações que buscam melhorar a qualidade dos serviços de TIC e alinhá-los com as estratégias do negócio. Neste cenário, a biblioteca ITIL tem se tornado o padrão dominante e mais usado para se alcançar estas metas.
2. A Information Technology Infrastructure Library (ITIL) foi formada no final da década de 1980 pela CCTA (Central Communications and Telecom Agency), atual OGC (Office of Government Commerce), como um esforço para disciplinar e permitir a comparação entre as propostas dos diversos proponentes a prestadores de serviços de TIC para o governo britânico, haja vista a grande adoção da metodologia de gerenciamento denominada outsourcing e da subcontratação de serviços de TIC pelos seus diferentes órgãos e instituições, objetivando garantir um mínimo de padronização de atendimento em termos de processos, terminologia, desempenho, qualidade e custo.
3. Atualmente, o esforço de atualização e divulgação da ITIL, ao redor do mundo é realizado pelo Information Technology Service Management Forum (ITSMF,) um fórum independente, reconhecido internacionalmente, presente em mais de 32 países, composto por USUÁRIOS, fornecedores, organizações públicas e privadas e instituições de ensino, independentemente de tamanho ou atuação.
4. A conformidade ao ITIL, portanto, constitui requisito indispensável para a solução de software que irá gerenciar os serviços prestados pela CENTRAL DE SERVIÇOS. A certificação internacional solicitada busca garantir esta conformidade, pois, a utilização de ferramentas não aderentes ao padrão indicado poderia inviabilizar os resultados esperados com a implantação dos serviços propostos.
5. No tocante aos softwares componentes da solução pretendida, faz-se necessária sua plena adequação ao modelo ITIL, quanto aos processos e gerenciamento fundamentais.
6. Conforme a necessidade e os critérios listados à cima, segue link para o roll, não exaustivo, onde são listados e atualizados exemplos de algumas das ferramentas de mercado, bem como sua capacidade ou não de atender aos requisitos solicitados nessa contratação (https://www.pinkelephant.com/enUS/PinkVERIFY/PinkVERIFYToolsets):
7. A ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI deverá possuir certificação PinkVERIFY™ ou PeopleCert™, no mínimo versão ITIL v3, relacionados aos gerenciamentos listados a seguir:
    1. Gerenciamento de Eventos (Event Management).
    2. Gerenciamento e Cumprimento de Requisição (Request Fulfillment).
    3. Gerenciamento de Incidentes (Incident Management).
    4. Gerenciamento de Mudança (Change management).
    5. Gerenciamento de Problemas (Problem Management).
    6. Gerenciamento de Conhecimento (Knowledge Management).

7. Gerenciamento de Configuração e Serviços de Ativos (Service Asset & Configuration Management).
8. Gerenciamento de Capacidade (Capacity Management).
9. Gerenciamento de Continuidade (IT Service Continuity Management).
10. Gerenciamento de Disponibilidade (Availability Management.
11. Gerenciamento do Nível de Serviço (Service Level Management).
12. Gerenciamento do Catálogo de Serviços (Service Catalog Management).
13. Gerenciamento do Portfólio de Serviço (Service Portfolio Management).
14. A comprovação poderá ser realizada por meio da lista publicada no endereço (https://www.pinkelephant.com/enUS/PinkVERIFY/PinkVERIFYToolsets e https://atv.peoplecert.org/certified-tools/) ou com apresentação de um dos seguintes documentos:
    1. Documentação emitida pelo fabricante da ferramenta relacionando a referida homologação para cada um dos gerenciamentos solicitados, na versão ITIL v3 ou superior.
    2. link do site do fabricante da ferramenta onde é citada referida homologação para cada um dos gerenciamentos solicitados, na versão ITIL v3 ou superior

8. A Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI será 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. Todos os processos listados deverão estar devidamente documentados e funcionais quando do término da implantação da ferramenta, não podendo ser simplesmente capacidades da ferramenta dependentes de licenças ou de ativações.
9. Como critério de aceitação da posposta da CONTRATADA no momento da habilitação, esta deve informar qual a ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI irá utilizar.

6. A Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI proposta pela CONTRATADA será validada pelo CONTRATANTE, e caso seja aprovada, a CONTRATADA deverá apresentar Plano de Implantação da nova ferramenta contendo no mínimo, as seguintes informações:
    1. Projeto técnico de implantação da ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI;
    2. Migração dos dados da base de dados de conhecimentos e de configuração de ativos;
    3. Cronograma de implantação e customização.
7. A CONTRATANTE deverá ter acesso total à ferramenta, de forma a realizar auditoria e aferir as informações registradas no mesmo, seja qual for o modelo de disponibilização da ferramenta ITSM pela CONTRATADA.
8. A implantação da Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI deverá ocorrer durante o Período de Transição Operacional (PTO) com os requisitos mínimos para recebimento e tratativa das requisições e incidentes. A adaptação e ajustes na ferramenta deverá ocorrer durante o Período de Adaptação Operacional (PAO) da CONTRATADA, e deverá estar concluído no final deste período. O cronograma de implantação deverá considerar a necessidade de aferição progressiva dos níveis de serviço mesmo durante o PAO. A CONTRATADA poderá, nesse período, fazer uso da Ferramenta de Requisição de Serviço já implantada na CONTRATANTE, devendo extrair dela os dados necessários para o cálculo dos níveis de serviço.
9. Ao final do contrato, a CONTRATADA deverá manter o licenciamento da ferramenta por, pelo menos, mais 6 meses.

GOVERNO DO ESTADO DE GOIÁS

Anexo XIII - TERMO DE REALIZAÇÃO DE VISITA TÉCNICA

MODELO DE DECLARAÇÃO DE VISITA TÉCNICA AOS LOCAIS DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

(EMITIR EM PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA)

A (NOME DA EMPRESA LICITANTE), por seu(s) Representante(s) devidamente qualificados infra-assinado(s), **DECLARA** que recebeu da **SEMAD** (Secretaria de Estado de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável de Goiás) todas as informações relativa ao Pregão N.º. xx/2025, Número do Processo - SISLOG 112958, Número do Processo - SEI 202500005006627, conforme Edital e seus anexos, e que visitou os locais onde se realizará a execução dos serviços objeto desta licitação, tendo tomado conhecimento de todas as condições e eventuais dificuldades para a boa execução dos serviços, como mão de obra, materiais de construção, equipamentos, localização, condições do terreno e acessos e trânsito.

Declaro, ainda, ter ciência que erros/falhas identificados nos projetos devem ser objeto de impugnação aos termos do edital, por previsão do art. 63, inciso IV, §3º, da Lei federal nº 14.133/2021.
A ausência de impugnação faz decair o meu direito de invocar qualquer desconhecimento, como elemento impeditivo da correta formulação da proposta e do integral cumprimento do contrato, não me eximindo, como Contratada, da responsabilidade pelo custo e execução das adequações ao projeto, bem como da possível imputação das sanções legalmente previstas, tendo em vista o teor desta declaração.

_____, _____de_____ de 2025.
(nome da empresa)
(Nome do Responsável Designado, carimbo e assinatura)

Atestamos, para os fins legais, que a visita técnica informada acima foi devidamente realizada, sendo mostrado o local e passadas todas as informações necessárias à formulação da respectiva proposta, ao representante da empresa supra identificada, e declaramos estar completamente de acordo com todas as exigências do Edital e seus anexos, que o integram, independentemente de transcrição.

(nome da empresa)
(Nome, e assinatura do Responsável Legal da empresa licitante)

GOVERNO DO ESTADO DE GOIÁS

ANEXO XIV - MODELO DE DECLARAÇÃO DE RENÚNCIA À VISTORIA

DECLARAÇÃO DE RENÚNCIA À VISTORIA

(EMITIR EM PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA)

Pela presente, declaramos RENUNCIAR a vistoria técnica aos locais e as instalações para prestação dos serviços constantes do objeto do PREGÃO ELETRÔNICO nº ___/20__, bem como seus anexos, pelo que aceitamos seus termos e comprometemo-nos a observá-los integralmente. Declaramos, outrossim, NÃO ter visitado o local dos serviços a serem executados, motivo esse que não poderei alegar o desconhecimento de fatos evidentes à época da vistoria para solicitar qualquer alteração do valor do contrato que vier a celebrar.

Empresa: _____
CNPJ/MF: _____ Tel/Fax: _____
Nome do Representante: _____
Endereço Eletrônico (e-mail): _____
Goiânia/GO, ___ de _____ de _____.

_____
Nome do Diretor/Representante legal da empresa
Cargo
CPF nº

GOVERNO DO ESTADO DE GOIÁS

SECRETARIA DE ESTADO DE MEIO AMBIENTE E DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

MINUTA DE CONTRATO

CONTRATO Nº numeroSequencial/2025 - SEMAD

NÚMERO DO PROCESSO - SISLOG 112958

NÚMERO DO PROCESSO - SEI 202500005006627

Contrato que entre si celebram, o Estado de Goiás, por intermédio da SEMAD - SECRETARIA DE ESTADO DE MEIO AMBIENTE E DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL, e a empresa [empresaVencedora], para Contratação de Serviços de Infraestrutura TIC.

CONTRATANTE: O ESTADO DE GOIÁS, pessoa jurídica de direito público interno, por intermédio da SECRETARIA DE ESTADO DE MEIO AMBIENTE E DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL, inscrita no CNPJ sob o nº 00.638.357/0001-08, com sede na RUA 82 Nº 400, PALÁCIO PEDRO LUDOVICO TEIXEIRA, 2º ANDAR, ALA LESTE - Bairro SETOR SUL - GOIANIA - GO - CEP 74015-908, neste ato representado por seu titular, DRª ANDRÉA VULCANIS, inscrita na OAB/DF sob o nº 37.330 e no CPF: ***.216.009-**, residente e domiciliada nesta Capital.

CONTRATADA: [empresaContratada], inscrita sob o CNPJ/CPF nº [cnpjContratada], com sede no(a) [enderecoContratada], neste ato representada na forma de seus estatutos pelo(a) Sr(a). [representanteContratada], CPF nº ____, com endereço ____.

O presente contrato será regido pela Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021 e suas alterações posteriores, especialmente, nos casos omissos, pelo Decreto estadual nº 10.247/2023 e demais normas regulamentares aplicáveis, conforme cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

O presente contrato tem por objeto Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento ao Usuário de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), vinculado às condições e especificações estabelecidas no edital, termo de referência, seus anexos e proposta da CONTRATADA, independente de transcrição e conforme as cláusulas e condições abaixo relacionadas.

CLÁUSULA SEGUNDA - DO PRAZO, LOCAL DE ENTREGA E FORMA DE RECEBIMENTO

Os bens deverão ser fornecidos conforme estabelecido no Tópico 7 - MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO, bem como nos itens 9.1 ao 9.3 do Tópico 9 - CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO do TR - Termo de Referência.

CLÁUSULA TERCEIRA - DO PREÇO E DA ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

O valor total do presente contrato, de acordo com a Proposta Comercial da CONTRATADA, é de [valorTotalContratado].

PARÁGRAFO ÚNICO. Os preços contratados, de acordo com a Proposta Comercial da CONTRATADA, são:

[itenscomvencedor]

CLÁUSULA QUARTA - DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO E DO REAJUSTE

A CONTRATADA, após a entrega do objeto, deverá protocolizar a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente para ser atestada pelo gestor do contrato, que será encaminhada para o setor responsável da CONTRATANTE para pagamento.

PARÁGRAFO PRIMEIRO. Para efetivação do pagamento, a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao CADFOR, conforme itens 9.4 a 9.10 do Tópico 9 do TR - Termo de Referência.

PARÁGRAFO SEGUNDO. O Prazo para pagamento se dará conforme os itens 9.14 ao 9.17 do Tópico 9 - CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO do TR - Termo de Referência.

PARÁGRAFO TERCEIRO. A liquidação da despesa ocorrerá nos termos dos itens 9.11 e 9.12 do Tópico9 - CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO do TR - Termo de Referência.

PARÁGRAFO QUARTO. Os pagamentos serão orientados pelo Cronograma de Execução Física e Financeira, se houver, conforme estabelecido no item 7.1.2 do Tópico 7 - MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO do TR - Termo de Referência.

PARÁGRAFO QUINTO. Na ocorrência de rejeição da nota fiscal, motivada por erro ou incorreções, o prazo para pagamento estipulado no item acima, passará a ser contado a partir da data da sua reapresentação.

PARÁGRAFO SEXTO. Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA, enquanto perdurar pendência correspondente ou em virtude de penalidade ou inadimplência.

PARÁGRAFO SÉTIMO. Em caso de atraso no pagamento à CONTRATADA, o reajuste acontecerá nos moldes do item 9.19 do Tópico 9 do TR - Termo de Referência.

PARÁGRAFO OITAVO. Os preços serão fixos e irreajustáveis pelo período de 12 (doze) meses, contados da data do orçamento estimado. Após este período será utilizado o **Índice de Custos de Tecnologia da Informação (ICTI)** como índice de reajustamento.

PARÁGRAFO NONO. Concluída a instrução do requerimento de reequilíbrio econômico-financeiro e/ou repactuação de preços, a CONTRATANTE terá o prazo de 30 (trinta) dias para decidir, admitida a prorrogação motivada por igual período.

CLÁUSULA QUINTA - FONTE DE RECURSOS

A despesa correrá por conta da seguinte dotação orçamentária:

I. Gestão/Unidade: ;

II. Fonte de Recursos: ;

III. Programa de Trabalho: ;

IV. Elemento de Despesa: ;

V. Nota de Empenho: .

CLÁUSULA SEXTA - DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

O prazo de vigência contratual é de 30 meses, contados imediatamente após a divulgação no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), nos termos do Título III, Capítulo V, da Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021.

PARÁGRAFO ÚNICO. Considerando que o objeto contratado é de natureza continuada, a vigência do contrato é prorrogável, nos termos da Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021.

CLÁUSULA SÉTIMA - DAS GARANTIAS

Todos os produtos eventualmente entregues neste contrato deverão obedecer à garantia legal.

PARÁGRAFO PRIMEIRO. A garantia legal ou contratual do objeto tem prazo de vigência próprio e desvinculado daquele fixado no contrato, permitindo eventual aplicação de penalidades em caso de descumprimento de alguma de suas condições, mesmo depois de expirada a vigência contratual.

PARÁGRAFO SEGUNDO. A CONTRATADA prestará garantia de execução e fiel cumprimento das obrigações assumidas, no valor correspondente a até 5% (cinco por cento) do valor inicial do contrato, no prazo de até 10 (dez) dias após a assinatura deste, exceto no caso de seguro-garantia, no qual o prazo será de 1 (um) mês, contados da data de homologação da licitação.

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

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

II. seguro-garantia;

III. fiança bancária, emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no país pelo Banco Central do Brasil.

IV. título de capitalização custeado por pagamento único, com resgate pelo valor total.

PARÁGRAFO QUARTO. A garantia da execução poderá ser substituída, quando conveniente, por acordo entre as partes.

PARÁGRAFO QUINTO. O prazo de vigência da apólice do seguro-garantia será igual ou superior ao prazo estabelecido no contrato principal e deverá acompanhar as modificações referentes à vigência deste mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora.

PARÁGRAFO SEXTO. O seguro-garantia continuará em vigor mesmo se a CONTRATADA não tiver pago o prêmio nas datas convencionadas.

PARÁGRAFO SÉTIMO. Qualquer que seja a modalidade escolhida, a garantia de execução contratual assegurará o pagamento das seguintes ocorrências:

I. ressarcimento à CONTRATANTE por prejuízos decorrentes da não execução;

II. pagamento de verbas trabalhistas, fundiárias e previdenciárias, quando cabível;

III. pagamento das multas devidas à CONTRATANTE;

IV. exigência da assunção da execução e da conclusão do objeto do contrato pela seguradora, quando cabível.

PARÁGRAFO OITAVO. A garantia prestada pela CONTRATADA será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da CONTRATANTE e, quando em dinheiro, atualizada monetariamente.

PARÁGRAFO NONO. A CONTRATADA deverá proceder à reposição da garantia, em caso de sua utilização, total ou parcial, pela CONTRATANTE, para compensação de prejuízo causado no decorrer da execução contratual por conduta da CONTRATADA.

PARÁGRAFO DÉCIMO. Na liberação da garantia prestada em dinheiro, o valor será acrescido de atualização monetária, para o qual será utilizado o IPCA anual acumulado (Índice de Preços ao Consumidor Ampliado do IBGE)/100.

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO. 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 e 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 PARÁGRAFO SEGUNDO deste Contrato.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO. Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da CONTRATANTE, a CONTRATADA ficará desobrigada de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela CONTRATANTE.

PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO. A CONTRATANTE poderá exigir a prestação de garantia adicional como condição para o pagamento antecipado, se for o caso.

PARÁGRAFO DÉCIMO QUARTO. Será permitida a substituição da apólice de seguro-garantia na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as mesmas condições e coberturas da apólice vigente e desde que nenhum período fique descoberto.

PARÁGRAFO DÉCIMO QUINTO. Será utilizado o valor anual do contrato para definição e aplicação dos percentuais de garantia contratual.

CLÁUSULA OITAVA - DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

Todos os encargos decorrentes da execução deste contrato, tais como: obrigações civis, trabalhistas, fiscais, previdenciárias ou quaisquer outras, serão de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA.

PARÁGRAFO PRIMEIRO. A CONTRATADA se obriga a cumprir os termos previstos no presente contrato e a responder todas as consultas feitas pela CONTRATANTE, no que se refere ao atendimento do objeto.

PARÁGRAFO SEGUNDO. A CONTRATADA ficará sujeita às cláusulas contratuais estabelecidas neste contrato.

PARÁGRAFO TERCEIRO. Como condição para a celebração do contrato, a CONTRATADA deverá manter durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

PARÁGRAFO QUARTO. A CONTRATADA obriga-se a atender ao objeto deste contrato de acordo com as especificações e critérios estabelecidos no Edital e seu TR - Termo de Referência, e ainda:

I. entregar o objeto em conformidade com a Cláusula Segunda deste Contrato;

II. Cumprir com o prazo de entrega determinado neste Contrato;

III. Responsabilizar-se integralmente pela entrega do objeto, nos termos da legislação vigente, bem como pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com os artigos 12, 13 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor - Lei n.º 8.078, de 1990);

IV. Submeter-se à fiscalização da SECRETARIA DE ESTADO DE MEIO AMBIENTE E DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL, através do setor competente, que acompanhará a entrega dos materiais e produtos, orientando, fiscalizando e intervindo ao seu exclusivo interesse, com a finalidade de garantir o exato cumprimento das condições pactuadas;

V. cumprir, além dos postulados legais vigentes no âmbito federal, estadual e municipal, as normas da SECRETARIA DE ESTADO DE MEIO AMBIENTE E DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL;

VI. arcar com todos os ônus de transportes e fretes necessários;

VII. substituir, reparar ou corrigir, às suas expensas, no prazo fixado no TR - Termo de Referência, o objeto com avarias ou defeitos;

VIII. comunicar à CONTRATANTE, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data da entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação;

IX. indicar preposto para representá-lo durante a execução do contrato, e manter comunicação com representante da CONTRATANTE para a gestão do contrato;

X. manter atualizado os seus dados no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e no Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado de Goiás, conforme legislação vigente;

XI. guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

XII. cumprir com as exigências de reserva de cargos prevista em lei, bem como em outras normas específicas, para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social e para aprendiz;

XIII. atender aos critérios e políticas de sustentabilidade ambiental;

XIV. arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto do contrato, exceto quando houver:

a) alteração qualitativa do projeto ou de suas especificações pela CONTRATANTE;

b) retardamento na expedição da ordem de execução do serviço ou autorização de fornecimento, interrupção da execução do contrato ou diminuição do ritmo do trabalho, por ordem e no interesse da CONTRATANTE;

c) aumento das quantidades inicialmente previstas no contrato, nos limites permitidos pela Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021.

PARÁGRAFO QUINTO. As penalidades ou multas, impostas pelos órgãos competentes pelo descumprimento das disposições legais que regem a execução do objeto do presente Contrato, serão de inteira responsabilidade da CONTRATADA. Devendo, se for o caso, obter licenças, providenciar pagamentos de impostos, taxas e serviços auxiliares.

PARÁGRAFO SEXTO. Demais obrigações e responsabilidades previstas pela Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021 e demais legislações pertinentes.

PARÁGRAFO SÉTIMO. As partes deverão cumprir a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão da licitação ou da contratação, a partir da apresentação da proposta no certame, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.

PARÁGRAFO OITAVO. Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do art. 6º da LGPD.

PARÁGRAFO NONO. É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.

PARÁGRAFO DÉCIMO. A Administração deverá ser informada no prazo de 5 (cinco) dias úteis sobre todos os contratos de suboperação firmados ou que venham a ser celebrados pelo Contratado.

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO. Terminado o tratamento dos dados nos termos do art. 15 da LGPD, é dever do Contratado eliminá-los, com exceção das hipóteses do art. 16 da LGPD, incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO. É dever do Contratado orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.

PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO. O Contratado deverá exigir de suboperadores e subcontratados o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.

PARÁGRAFO DÉCIMO QUARTO. O Contratante poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo o Contratado atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.

PARÁGRAFO DÉCIMO QUINTO. O Contratado deverá prestar, no prazo fixado pelo Contratante, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEXTO. Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados (LGPD, art. 37), com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais

omissões, desvios ou abusos. Os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de garantir a reutilização desses dados pela Administração nas hipóteses previstas na LGPD.

PARÁGRAFO DÉCIMO SÉTIMO. O presente instrumento está sujeito a ser alterado nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados pessoais, quando indicado pela autoridade competente, em especial a ANPD, por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD.

PARÁGRAFO DÉCIMO OITAVO. Os contratos e convênios de que trata o § 1º do art. 26 da LGPD deverão ser comunicados à autoridade nacional.

CLÁUSULA NONA - DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

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

I. exercer a fiscalização da execução do objeto, na forma prevista pela Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021, através de nomeação de Gestor do Contrato;

II. receber o objeto no prazo e condições estabelecidas neste contrato e respectivo TR - Termo de Referência;

III. exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;

IV. verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade do objeto recebido provisoriamente, com as especificações constantes deste contrato e da proposta, para fins de aceitação e recebimento definitivo;

V. comunicar à CONTRATADA, por escrito, as imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas, fixando prazo para a sua correção;

VI. acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da CONTRATADA, através de comissão ou de servidores especialmente designados;

VII. efetuar o pagamento à CONTRATADA no valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo e forma estabelecidos neste contrato e no TR - Termo de Referência;

VIII. a Contratante, ao efetuar o pagamento à Contratada, fica obrigada a proceder à retenção do Imposto de Renda (IR) ao Estado de Goiás com base na Instrução Normativa RFB nº 1.234, de 11 de janeiro de 2012, e alterações posteriores;

IX. emitir decisão sobre as solicitações e reclamações relacionadas à execução do contrato, ressalvados requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do contrato;

X. ressarcir a CONTRATADA, nos casos de extinção de contrato por culpa exclusiva da CONTRATANTE, pelos prejuízos regularmente comprovados que houver sofrido, além de devolver a garantia, quando houver, e efetuar os pagamentos devidos pela execução do contrato até a data de extinção e pelo custo de eventual desmobilização;

XI. adotar providências necessárias para a apuração das infrações administrativas, quando se constatar irregularidade que configure dano à CONTRATANTE, além de remeter cópias dos documentos cabíveis ao Ministério Público competente, para a apuração dos ilícitos de sua competência;

XII. prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA.

XIII. demais obrigações e responsabilidades previstas pela Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021 e demais legislações pertinentes.

CLÁUSULA DÉCIMA - DAS PENALIDADES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

PARÁGRAFO PRIMEIRO. Constituem infrações administrativas, sem prejuízo das sanções penais cabíveis, a prática dos atos previstos no art. 155 da Lei federal Nº 14.133, de 1° de abril de 2021, cabendo as sanções previstas no art. 156 da lei supracitada.

PARÁGRAFO SEGUNDO. Comete infração administrativa, nos termos da lei, a CONTRATADA quando, com dolo ou culpa:

I. dar causa à inexecução parcial do contrato;

II. dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

III. dar causa à inexecução total do contrato;

IV. Deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo pregoeiro durante o certame;

V. Salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não mantiver a proposta, em especial quando:

a) não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;

b) recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;

c) pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva;

d) deixar de apresentar amostra; ou

e) apresentar proposta ou amostra em desacordo com as especificações do edital;

VI. Não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

a) Recusar-se, sem justificativa, a assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou a aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração;

VII. Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação;

VIII. Fraudar a licitação;

IX. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:

a) agir em conluio ou em desconformidade com a lei;

b) induzir deliberadamente a erro no julgamento;

c) apresentar amostra falsificada ou deteriorada;

X. Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

XI. Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei federal nº 12.846 de 1º de Agosto de 2013.

Sanções Administrativas

PARÁGRAFO TERCEIRO. Com fulcro na Lei federal nº 14.133 de abril de 2021, a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:

I - advertência;

II - multa;

III - impedimento de licitar e contratar; e

IV - declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

PARÁGRAFO QUARTO. Na aplicação das sanções serão considerados:

I - a natureza e a gravidade da infração cometida;

II - as peculiaridades do caso concreto;

III - as circunstâncias agravantes ou atenuantes ;

IV - os danos que dela provierem para a Administração Pública ;

V - a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

Multa

PARÁGRAFO QUINTO. A multa será recolhida em percentual de 0,5% a 30% incidente sobre o valor do contrato licitado, recolhida no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, a contar da comunicação oficial.

I - Para as infrações previstas nos itens I, IV, V e VI, do PARÁGRAFO SEGUNDO, da CLÁUSULA DÉCIMA, a multa será de 0,5% a 15% do valor do contrato licitado.

II - Para as infrações previstas nos itens II, III, VII, VIII, IX, X e XI, do PARÁGRAFO SEGUNDO, da CLÁUSULA DÉCIMA, a multa será de 15% a 30% do valor do contrato licitado.

PARÁGRAFO SEXTO. As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à penalidade de multa.

PARÁGRAFO SÉTIMO. Na aplicação da sanção de multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

Impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade

PARÁGRAFO OITAVO. A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos itens II, III, IV, V, e VI, do PARÁGRAFO SEGUNDO, da CLÁUSULA DÉCIMA, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do Estado de Goiás, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

PARÁGRAFO NONO. Poderá ser aplicada ao responsável a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, em decorrência da prática das infrações dispostas nos itens VII, VIII, IX, X, XI e XII, do PARÁGRAFO SEGUNDO, da CLÁUSULA DÉCIMA, bem como pelas infrações administrativas previstas nos itens II, III, IV, V, e VI, do PARÁGRAFO SEGUNDO, da CLÁUSULA DÉCIMA, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar, e impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito de todos os entes federativos, cuja duração observará o prazo previsto no art. 156, §5º, da Lei federal nº 14.133 de abril de 2021.

Processo administrativo de responsabilização de Fornecedor

PARÁGRAFO DÉCIMO. A apuração de responsabilidade relacionadas às sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar demandará a instauração de **processo administrativo de responsabilização** a ser conduzido por comissão composta por 2 (dois) ou mais servidores estáveis, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o adjudicatário para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO. Conforme estabelece o art. 158, §1º da Lei federal nº 14.133 de abril de 2021, quando o órgão ou entidade não dispuser em seu quadro funcional de servidores estatutários, a comissão será composta por 2 (dois) ou mais empregados públicos pertencentes aos seus quadros permanentes, preferencialmente com, no mínimo, 3 (três) anos de tempo de serviço no órgão ou entidade.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO. Caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis da aplicação das sanções de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar, contado da data da intimação, o qual será

dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo de 5 (cinco) dias úteis, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior, que deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO. Caberá a apresentação de pedido de reconsideração da aplicação da sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação, e decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do seu recebimento.

PARÁGRAFO DÉCIMO QUARTO. A aplicação das sanções previstas neste contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos causados ao Estado de Goiás.

PARÁGRAFO DÉCIMO QUINTO. Conforme Decreto estadual nº 9.142, de 2018, serão inscritas no CADIN ESTADUAL, as pessoas físicas ou jurídicas, que tenham sido impedidas de licitar e contratar ou declaradas inidôneas de licitar e contratar com a Administração Pública, em decorrência da aplicação de sanções previstas na legislação pertinente a licitações e contratos administrativos.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

Não obstante a CONTRATADA ser a única responsável pela entrega do objeto ou prestação de serviço, a CONTRATANTE se reserva no direito de exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre o fornecimento ou prestação de serviço, nos termos da legislação aplicável.

PARÁGRAFO PRIMEIRO. A CONTRATADA será responsável pelos danos causados diretamente à CONTRATANTE ou a terceiros em razão da execução do contrato, e não excluirá nem reduzirá essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pela CONTRATANTE.

PARÁGRAFO SEGUNDO. As comunicações entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA serão realizadas por escrito, admitindo-se o uso de notificação ou mensagem eletrônica registrada no Sistema de Logística de Goiás (SISLOG) destinada a esse fim, realizadas pelo Gestor do Contrato, ou seu respectivo substituto, formalmente designado.

PARÁGRAFO TERCEIRO. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, a CONTRATANTE poderá convocar o representante da empresa CONTRATADA para reunião inicial para apresentação do Plano de Gestão do Contrato, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da CONTRATADA, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

PARÁGRAFO QUARTO. Serão registradas todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.

PARÁGRAFO QUINTO. O contrato será acompanhado pelo Gestor e Fiscal do Contrato, ou seus respectivos substitutos, formalmente designados nos termos do Decreto estadual n° 10.216, de 14 de fevereiro de 2023, responsáveis pela fiscalização, acompanhamento e verificação da perfeita execução contratual, em todas as fases até a finalização do contrato.

PARÁGRAFO SEXTO. O Gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato e será responsável pela comunicação com representantes da CONTRATADA, nos termos do art. 22 do Decreto estadual n° 10.216, de 14 de fevereiro de 2023.

PARÁGRAFO SÉTIMO. O gestor do contrato coordenará as atividades relacionadas à fiscalização técnica, administrativa e setorial, aos atos preparatórios à instrução processual e encaminhará a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos relativos à alteração, prorrogação ou rescisão contratual ou para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções.

PARÁGRAFO OITAVO. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para

a CONTRATANTE, segundo suas atribuições descritas no art. 23 do Decreto estadual n° 10.216, de 14 de fevereiro de 2023.

PARÁGRAFO NONO. O Fiscal Técnico acompanhará o contrato com o objetivo de avaliar a execução do objeto nas condições contratuais e, se for o caso, aferir se a quantidade, a qualidade, o tempo e o modo da prestação ou da execução do objeto estão compatíveis com os indicadores estabelecidos no edital para o pagamento, com possibilidade de solicitar o auxílio ao fiscal administrativo ou setorial, e ainda informar ao gestor do contrato, em tempo hábil, a ocorrência relevante que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência ou a existência de riscos quanto à conclusão da execução do objeto contratado que estão sob sua responsabilidade.

PARÁGRAFO DÉCIMO. O fiscal administrativo do contrato acompanhará os aspectos administrativos contratuais quanto às obrigações previdenciárias, fiscais e trabalhistas e ao controle do contrato no que se refere a revisões, reajustes, repactuações e providências nas hipóteses de inadimplemento, segundo suas atribuições descritas, no art. 24 do Decreto estadual n° 10.216, de 14 de fevereiro de 2023.

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO. A CONTRATADA deverá manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ele assumidas, todas as condições exigidas para a habilitação na licitação, ou para a qualificação, na contratação direta.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO. Constatando-se a situação de irregularidade da CONTRATADA, o Gestor deverá notificar a CONTRATADA para que, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, por motivo justo e a critério da CONTRATANTE.

PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a CONTRATANTE deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual, por meio de processo administrativo, assegurado à CONTRATADA o contraditório e a ampla defesa.

PARÁGRAFO DÉCIMO QUARTO. Havendo a efetiva execução do objeto durante o prazo concedido para a regularização, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela extinção do contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DAS ALTERAÇÕES CONTRATUAIS, ACRÉSCIMOS E SUPRESSÕES

Este contrato poderá ser alterado em qualquer das hipóteses previstas nos artigos 124 e 125 da Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021.

PARÁGRAFO PRIMEIRO. Nas alterações unilaterais a que se refere o inciso I do caput do art. 124 da Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021, a CONTRATADA será obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, acréscimos ou supressões de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato que se fizerem nas compras.

PARÁGRAFO SEGUNDO. As alterações previstas nesta cláusula serão formalizadas por termo aditivo ao contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

A extinção do presente contrato poderá ser:

I. determinada por ato unilateral e escrito da CONTRATANTE, nos casos enumerados nos incisos I a IX do art. 137, da Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021 e suas alterações posteriores;

II. consensual, por acordo entre as partes, desde que haja interesse para a CONTRATANTE;

III. por decisão arbitral, em decorrência de cláusula compromissória ou compromisso arbitral ou por decisão judicial, nos termos da legislação.

PARÁGRAFO PRIMEIRO. No caso de rescisão consensual, a parte que pretender rescindir o Contrato comunicará sua intenção à outra, por escrito.

PARÁGRAFO SEGUNDO. Os casos de extinção contratual devem ser formalmente motivados nos autos do processo, assegurado o contraditório e o direito de prévia e ampla defesa à CONTRATADA.

PARÁGRAFO TERCEIRO. A CONTRATADA, desde já, reconhece todos direitos da CONTRATANTE, em caso de extinção administrativa por inexecução total ou parcial deste contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DA CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO

As controvérsias eventualmente surgidas quanto à formalização, execução ou encerramento do ajuste decorrentes desta licitação, chamamento público ou procedimento congênere, 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 n° 9.307, de 23 de setembro de 1996 e da Lei Complementar Estadual n° 144, de 24 de julho de 2018.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

A CONTRATANTE enviará o resumo deste contrato à publicação no Diário Oficial do Estado de Goiás e no sítio eletrônico oficial, sem prejuízo de disponibilização da íntegra do contrato no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e no Sistema de Logística de Goiás (SISLOG).

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

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

Pela CONTRATANTE:

N/I
SECRETARIA DE ESTADO DE MEIO AMBIENTE E DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

Pela CONTRATADA:

[representanteContratada]
Representante da Contratada

GOVERNO DO ESTADO DE GOIÁS

SECRETARIA DE ESTADO DE MEIO AMBIENTE E DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR (ETP)

Número do Processo - SISLOG
112958

Número do Processo - SEI
202500005006627

Em conformidade com a Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021 e com o Decreto estadual n° 10.207, de 27 de janeiro de 2023, o Estudo Técnico Preliminar - ETP é o documento constitutivo da primeira etapa do planejamento de uma contratação a fim de atender a uma necessidade administrativa, e tem por objetivo subsidiar a elaboração do Anteprojeto, Termo de Referência ou Projeto Básico, bem como do edital de licitação e da minuta contratual, quando aplicável.

Tópico 1 - DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

1.1. O presente Estudo Técnico Preliminar apresenta os estudos técnicos realizados visando identificar e analisar as soluções disponíveis no mercado, em termos de requisitos, alternativas e justificativas para escolha da melhor solução para alcançar os resultados pretendidos.

1.2. Assim, a delimitação da solução nos termos e condições estipulados não é decisão de livre arbítrio desta equipe. Aqui estão pautados elementos que, fundamentadamente, têm a capacidade e potencial para, em tese, considerando o caso concreto, melhor atender ao interesse público.

Previsão no Plano de Contratações Anual:

1.4. A demanda a ser contratada está prevista no PCA 2023/2024.

Alinhamento Estratégico:

1.5. Esta pretendida contratação apresenta conformidade com os Programas e Ações do PPA 2024-2027 relacionados às atribuições desta Pasta, em conformidade com as suas competências, nos termos da Lei nº 22.317, 18 de outubro de 2023.

1.6. A Secretaria de Estado de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável (SEMAD) possui um parque tecnológico que inclui aproximadamente 900 (novecentas) estações de trabalho, estrutura de redes de computadores em mais de 15 (quinze) unidades administrativas, 2 (dois) links de redes WAN, controle de impressões, além de 87 (oitenta e sete) sistemas em uso, que fornecem diversos serviços voltados tanto para seus usuários internos, aproximadamente 700 (setecentos), quanto para milhares de usuários externos, dos quais fazem parte seus colaboradores, jurisdicionados e cidadãos.

1.7. A Gerência de Tecnologia (GETEC) é a unidade responsável na SEMAD pela gestão das atividades de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), gerindo toda a infraestrutura tecnológica da Secretaria que hospeda todos os sistemas e aplicações utilizados pela Pasta, bem como aplicações finalísticas disponibilizadas aos cidadãos.

1.8. Para cumprir sua missão, a GETEC necessita prover soluções tecnológicas que visem a obtenção de informações precisas, confiáveis, em tempo hábil para tomada de decisões e automação contínua dos processos de trabalho focados na economicidade e celeridade, além do desafio da implantação da transparência, da democratização da informação e da digitalização dos serviços ao cidadão. Para que tudo isso funcione, é necessária uma infraestrutura de TIC adequada, segura e capaz de suportar as soluções entregues para a área de negócio.

1.9. Toda esta infraestrutura necessita de manutenção constante que permita a execução regular dos serviços já implementados e apoio a novos projetos da Pasta, com a gestão sobre estes, para garantir a continuidade dos processos e dos fluxos de serviços de TIC, assegurando, assim, uma disponibilidade de negócio ampla, gerada pelas respostas rápidas nas operações diárias.

1.10. Diante das necessidades existentes e da estrutura de que dispõe a SEMAD, bem como a contínua demanda por modernização tecnológica, faz-se necessária a contratação de serviços técnicos especializados para sua gestão e manutenção, disponibilizando respostas adequadas aos desafios tecnológicos apresentados, com a sustentação e suporte do ambiente de TIC da GETEC/SEMAD, bem como sua evolução por demanda.

1.11. A insuficiência de recursos de TIC impossibilita o desempenho eficiente das atribuições da GETEC/SEMAD, de acordo com as necessidades da Administração Pública, uma vez que as demandas por serviços técnicos especializados têm crescimento exponencial. Assim, torna-se indispensável a existência de uma solução que garanta a disponibilização dos serviços, com os controles necessários, para atendimento das crescentes demandas e pressões sobre a área de TIC.

1.12. Em razão da atualização e modernização em escala exponencial da área de TIC e sua complexidade, em uma mesma atividade, diferentes especialidades são necessárias, o que demanda diversos serviços e perfis de profissionais. Isso torna conveniente a utilização de serviços técnicos especializados terceirizados que possam ser contratados conforme demanda e necessidade de aplicabilidade do conhecimento tecnológico, permitindo assim que a Administração Pública possa executar as suas atividades institucionais com maior eficiência, com a utilização dos recursos tecnológicos mais modernos, com transferência de conhecimento e agregação tecnológica.

1.13. A contratação tem o objetivo de dar continuidade a prestação dos serviços após encerramento da vigência do 4º Termo Aditivo do Contrato nº 07/2020 (SEI 62004649), cujo modelo é baseado em UST e, por determinação da Subsecretaria de Tecnologia da Informação (STI), não deve ser mais utilizado, de prestação de serviços terceirizados de técnico de informática, de fornecimento de serviços técnicos na área de TIC para suprir as demandas nas áreas de infraestrutura e serviços de TIC.

1.14. A SEMAD utiliza intensivamente recursos computacionais em praticamente todos os seus processos administrativos. Estão incluídos como recursos computacionais, tanto os dispositivos de hardware, quanto os de software. A continuidade do funcionamento da infraestrutura computacional é pré-requisito para que os servidores da SEMAD possam realizar as suas atividades através do uso dos sistemas informatizados.

1.15. A ausência do objeto desta contratação poderá ocasionar os seguintes prejuízos:

1. Interrupção na prestação dos serviços técnicos e de infraestrutura de TIC, acarretando perdas irreparáveis à administração e a própria população envolvida com a missão da SEMAD;

2. Indisponibilidade dos sistemas e portais da SEMAD em caso de problemas de infraestrutura lógica;
3. Interrupção na construção, implantação ou uso da solução de TI;
4. Impossibilidade de execução dos serviços essenciais da Secretaria.

Tópico 2 - DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

Definição da solução escolhida

2.1. Abaixo segue a descrição resumida do objeto a ser contratado, definido após a realização de estudo técnico preliminar: **Prestação de Serviços - Contratação de Serviços de Infraestrutura TIC**

Característica do objeto:

2.2. O objeto a ser contratado é **Comum**, assim considerado por possuir padrão de desempenho e qualidade que possam ser objetivamente definidos no Termo de Referência, por meio de especificações usuais no mercado, na forma do inciso XIII do art. 6º da Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021.

2.3. A solução adotada trata-se de objeto comum, pois:

2.3.1. é encontrado e praticado no mercado sem maiores dificuldades;

2.3.2. é ordinário, sem peculiaridades ou características especiais;

2.3.3. é apresentado com identidade e características padronizadas, com perfil qualitativo passível de ser descrito objetivamente; e

2.3.4. sua caracterização é garantida tendo por base as exigências detalhadas do Termo de Referência, compatível com o rito procedimental de seleção do fornecedor a ser adotado.

Definição da natureza de execução do objeto:

2.4. A execução do objeto contratado pode ser considerado de **natureza continuada**, nos termos do inciso XV do art. 6º da Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021, já que são serviços de fornecimentos contínuos aqueles contratados pela Administração Pública para a manutenção da atividade administrativa, decorrentes de necessidades permanentes ou prolongadas.

Regime de fornecimento:

2.5. Tendo em vista a necessidade de fornecimento dos bens ou serviços contratados, a entrega será prestada de forma **de forma parcelada**.

Justificativa da escolha da solução:

2.6. A análise das opções oferecidas pelo mercado iniciou-se, primeiramente, pelo levantamento das necessidades:

2.6.1. Garantir a disponibilização dos serviços de infraestrutura de TIC da SEMAD, com seu pronto restabelecimento através de um gerenciamento efetivo dos incidentes, com suporte técnico especializado e de qualidade aos seus usuários;

2.6.2. Aprimorar as suas atividades através da utilização de uma base histórica de incidentes e solicitações de usuários com o seus devidos tratamentos e resoluções; atuação para melhoria e redução dos problemas;

2.6.3. Disponibilizar informações, orientações e esclarecimentos acerca da utilização dos recursos de TIC da SEMAD, atendendo aos princípios da transparência e os requisitos da disponibilização segura de informações;

2.6.4. Reduzir o tempo de restauração da operação normal dos serviços com o mínimo de impacto nos processos de negócios da SEMAD;

2.6.5. Aumentar o grau de satisfação dos clientes da infraestrutura de TIC da SEMAD;

2.6.6. Manter os elementos básicos de infraestrutura, informação e serviços de TIC que dão suporte às atividades computacionais, de operação de sistemas, serviços de rede e produtos de apoio; operação, suporte e manutenção de sistemas operacionais, além do atendimento e suporte aos colaboradores da SEMAD;

2.6.7. Promover a melhoria da prestação de serviços especializados de suporte e manutenção, com implementação de novas tecnologias de TIC e da garantia de sustentação da mesma, além de atender às novas demandas internas, garantindo maior produtividade e satisfação de seus colaboradores, apoiando os objetivos de negócio da SEMAD.

Requisitos de negócio:

2.7. A partir destas necessidades, elencamos os requisitos que serão necessários para suprí-las:

2.7.1. Prover serviço de suporte técnico remoto e presencial ao usuário de Tecnologia da Informação e Comunicação, com solução de atendimento via e-mail, portal de autoatendimento de serviços, número local para recebimento de chamadas, registro de demandas em ferramenta ITSM de requisições de serviço e gestão de TIC, e administração da base de conhecimento;

2.7.2. Prover serviço de governança de TIC, que atuará na busca de causas raiz de problemas a partir de alertas automatizados e requisições de serviço tratadas nos demais níveis a fim de minimizar o impacto provocado pelas indisponibilidades ou degradação de performance, de formas proativa e reativa;

2.7.3. Prover serviço de suporte técnico especializado aos serviços de TIC e à infraestrutura de TIC, ativos de processamento de dados e ativos de redes de comunicação, com o atendimento dos critérios de segurança e de evolução tecnológica do parque computacional;

2.7.4. Prover serviço de suporte técnico remoto e local prioritário aos usuários de sistemas considerados críticos ou sensíveis, de acordo com as classificações de urgência e impacto;

2.7.5. Cumprir níveis mínimos de serviço e propiciar aumento da disponibilidade dos sistemas e serviços;

2.7.6. Colaborar técnica e operacionalmente a elaboração de normas, procedimentos, projetos e contratações na área de TIC;

2.7.7. Contribuir na prospecção de novas tecnologias;

2.7.8. Prestar serviços alinhados às melhores práticas de mercado e de governo;

2.7.9. Implementar processos eficientes ITIL de:

1. Gerenciamento de Eventos (Event Management);
2. Gerenciamento e Cumprimento de Requisição (Request Fulfillment);
3. Gerenciamento de Incidentes (Incident Management);
4. Gerenciamento de Mudança (Change management);
5. Gerenciamento de Problemas (Problem Management);
6. Gerenciamento de Conhecimento (Knowledge Management);
7. Gerenciamento de Configuração e Serviços de Ativos (Service Asset & Configuration Management);
8. Gerenciamento de Capacidade (Capacity Management);
9. Gerenciamento de Continuidade (IT Service Continuity Management);
10. Gerenciamento de Disponibilidade (Availability Management);
11. Gerenciamento do Nível de Serviço (Service Level Management);
12. Gerenciamento do Catálogo de Serviços (Service Catalog Management);
13. Gerenciamento do Portfólio de Serviço (Service Portfolio Management).

2.7.10. Sob a orientação e supervisão da CONTRATANTE, implantar e manter páginas web com indicadores, gráficos e dashboards contendo os dados referentes à verificação dos níveis mínimos de serviço e dos demais indicadores

chave de desempenho (KPIs), de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência;

2.7.11. Apoiar a manutenção e melhoria contínua dos mecanismos de segurança da informação e performance em todos os aspectos do serviço contratado;

2.7.12. Prover recursos necessários ao perfeito desenvolvimento das atividades de TIC na SEMAD.

Identificação de possíveis soluções para atender as necessidades:

2.8. O levantamento de mercado foi realizado de maneira a identificar a melhor forma de prover a disponibilidade dos serviços de TIC, melhorando o desempenho dos processos organizacionais de forma a suportar a infraestrutura e portfólio de Serviços de TIC adequado às atividades da SEMAD, garantindo a continuidade/disponibilidade dos serviços e a segurança da informação. Foi realizada pesquisa de contratos válidos de outros órgãos públicos nos portais http://paineldeprecos.planejamento.gov.br/, https://www.comprasgovernamentais.gov.br/ e https://www.bancodeprecos.com.br/.

2.9. As soluções mostradas na Tabela 1 foram encontradas e foram comparadas em alguns aspectos na Tabela 2:

ID	Descrição da Solução ou Cenário
1	Contratação de Empresa Especializada para prestação de serviços de atendimento e sustentação com pagamento em UST;
2	Contratação de Empresa Especializada para prestação de serviços terceirizados contínuos com alocação de mão-de-obra por posto de trabalho;
3	Contratação de Empresa Especializada para prestação de serviços de atendimento e sustentação com pagamento de valor fixo mensal com desconto por Nível Mínimo de Serviço.

Tabela 1 - Soluções de TIC

Requisitos	Solução ou Cenário	Sim	Não	Não se aplica
A Solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública?		x		
	Solução 02	x		
	Solução 03	x		
A Solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro?	Solução 01			x
	Solução 02			x

	Solução 03			x
A Solução é composta por software livre ou software público?	Solução 01			x
	Solução 02			x
	Solução 03			x
A Solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos Padrões de governo ePing, eMag, ePWG?	Solução 01			x
	Solução 02			x
	Solução 03			x
A Solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil?	Solução 01			x
	Solução 02			x
	Solução 03			x
A Solução é aderente às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais do e-ARQ Brasil?	Solução 01			x
	Solução 02			x
	Solução 03			x

Tabela 2 - Análise comparativa de soluções

Solução 01:

2.10. Contratação de Empresa Especializada para prestação de serviços de atendimento e sustentação com pagamento em UST

2.10.1. Nesse modelo são definidas previamente todas as atividades de TI a serem executadas, os resultados esperados, padrões de qualidade exigidos, procedimentos e qualificações para execução em conformidade com os adotados pela organização, cabendo à CONTRATADA cumprir as atividades solicitadas dentro do esforço estimado. Em suma, propõe-se a contratação de serviços por produtos padronizados pela área técnica responsável, como ocorre em linhas de produção em série, os quais deverão ser executados segundo um nível mínimo de capacitação técnica e entregues nos padrões de qualidade assumidos.

2.10.2. Esta forma de remuneração emprega o conceito da contratação de serviço por demanda, e não de mão-de-obra, e está configurada como contratação de resultados a serem alcançados através de atividades, padrões e métricas. Nesse tipo de contratação há total desvinculação do conceito de postos de trabalho ou de qualquer outra associação que guarde relação direta com os empregados da CONTRATADA, seja pelo estabelecimento de carga horária, como a contratação por homem/hora, ou por outros métodos apurados com base em métricas exclusivamente criadas sobre pessoas.

2.10.3. O serviço por demanda pode ser entendido como o uso de uma quantidade de serviços alocada em um intervalo definido de tempo para atender a um objetivo específico. É uma forma de contratação que estabelece o "quanto", "quando" e "quem" realizará o serviço, bem como os padrões de qualidade e aceitação dos produtos gerados.

2.10.4. Vantagens

1. Através deste modelo de contratação serão remunerados somente os serviços efetivamente prestados.
2. Esse modelo incentiva a construção e manutenção de um catálogo de serviços com a descrição das métricas aplicadas em cada serviço/atividade.

2.10.5. Desvantagens

1. Impropriedades nesse modelo consiste naqueles serviços que não se materializam necessariamente em um entregável, de sorte que é inviável que os fiscais e gestores do ente público contratante evidenciem por si mesmos a efetiva prestação daquele serviço. Ademais, ainda que fosse possível extrair um produto ou comprovação do serviço prestado, seria difícil e custoso quantificar. Exemplo: ações de um técnico para manter um determinado serviço não podem ser adequadamente prescritas em UST em uma Ordem de Serviço, serviços de troubleshooting, análise de logs e incidentes.
2. O problema supra onera a Administração Pública dado o grande esforço requerido da equipe de fiscalização do contrato por parte da CONTRATANTE, em avaliar detalhadamente todos os serviços prestados, fazendo com que a equipe de fiscalização atue na microgestão do contrato.
3. A métrica UST se mostra inadequada para serviços que não geram resultados ou produtos aferíveis pela CONTRATANTE ou que apresentem dificuldade na fiscalização pela equipe técnica quando se deve repetir procedimentos executados para comprovar a prestação dos serviços. Além disso, a métrica contribui, nesses casos, para aumento do risco de remuneração por serviços não prestados. Da mesma forma, como os serviços não são verificáveis, quanto menor a granularidade do serviço executado, maior será a remuneração da CONTRATADA. Por exemplo, um serviço de formatação de máquina e instalação de sistema operacional pode ser dividido em vários serviços menores, com reflexo no aumento da quantidade de UST faturada, mantendo-se suposta conformidade com o modelo de remuneração adotado e gerando maiores despesas à Administração.
4. A utilização desse modelo consiste em gerar um cenário de conflito de interesses por parte da empresa CONTRATADA, já que, quanto maior o número de USTs ela é instada a solucionar, maior será seu faturamento. Reedita-se, assim, o paradoxo do lucro-incompetência (Acórdão 786/2006-TCU-Plenário) sob um modelo supostamente vinculado a resultados. Como exemplo, quanto maior o número de incidentes ocorridos na infraestrutura tecnológica da CONTRATANTE (algo indesejável à organização), maior será a quantidade de USTs que ela será instada a solucionar e, por conseguinte, maior seu faturamento, elevando o risco de ineficiência na prestação dos serviços e antieconomicidade. Tal paradoxo vai de encontro às necessidades da organização, que deseja um ambiente computacional que apresenta cada vez menos problemas.
5. Os serviços prestados no que concerne à prevenção, somente serão executados quando especificados pela Administração Pública. Sendo assim, o ônus de especificar toda e qualquer ação fica sob a responsabilidade da Administração Pública.
6. Os indicadores estabelecidos neste modelo de contratação não podem ser conectados com o que é importante e crítico de ser monitorado e avaliado, resultando em um aumento de esforço por parte do gestor público na compreensão do nível de serviço.

Solução 02:

2.11. Contratação de Empresa Especializada para prestação de serviços terceirizados contínuos com alocação de mão-de-obra por posto de trabalho

2.11.1. Esse modelo pressupõe a contratação de uma empresa para intermediação do contrato de trabalho de terceirizados em número e remuneração estipulados pela CONTRATANTE, sendo que a disputa entre as empresas contratadas se dá apenas na margem de lucro que a empresa auferirá dos salários e custos trabalhistas de cada um dos funcionários contratados.

2.11.2. Solução em que a remuneração é feita unicamente em virtude da quantidade de postos de trabalho, conhecido também como alocação de mão de obra (BodyShop), ou seja, é a CONTRATANTE quem determina a quantidade de profissionais que devem atuar e paga por eles mesmos.

2.11.3. A alocação de posto de trabalho pago por presencialidade não é uma das melhores soluções. Melhor apenas que intermediação de mão-de-obra, que é ilegal. No posto de trabalho de forma pura, não se tem garantia de entrega, visto que o pagamento se dá em razão da disponibilidade do profissional pela CONTRATADA, sendo que muitas vezes o pagamento ocorre sem as devidas entregas, pois a empresa não é remunerada pelo que efetivamente executou. Esse desequilíbrio entre entrega e remuneração é criticado pelo TCU há muito tempo. É o que a Corte de Contas denomina paradoxo lucro-incompetência.

2.11.4. Ademais, esse modelo de contratação geralmente é acompanhado de soluções baseadas em especificação global de serviços, cuja falta de detalhamento das atividades não geram elementos suficientes para dimensionar o esforço de realização, resultados esperados, prazos, recursos necessários, grau de complexidade e a frequência de realização, além da ausência de métricas efetivas de monitoração da conformidade e qualidade dos resultados obtidos.

2.11.5. Vantagens

1. A CONTRATADA consegue estipular um salário mínimo para os contratados, o que poderia diminuir a rotatividade dos trabalhadores.
2. A CONTRATANTE define o número de funcionários terceirizados que deverão prestar o serviço estipulado em contrato.
3. O ônus da gestão de pessoas é da CONTRATADA.
4. Todos os encargos e aparatos necessários ao atendimento das condições técnicas e operacionais são de responsabilidade da CONTRATADA.

2.11.6. Desvantagens

1. Ociosidade e onerosidade: Em raras circunstâncias existirão atividades durante todo o período de disponibilidade do profissional, o que cria situações de ociosidade e consequente envolvimento do especialista na execução de atividades cujos custos de mercado seriam inferiores.
2. Estímulo a baixa qualificação: Quanto menor a qualificação do profissional alocado na prestação do serviço maior a quantidade de horas-trabalhadas necessárias para execução, incentivando a ineficiência e a baixa produtividade.
3. Baixa produtividade: As ausências do profissional, ainda que substituído por outro, proporcionam resultados pouco produtivos pela falta de conhecimento deste último do negócio da organização e das características das atividades.
4. Remuneração não vinculada à produtividade.
5. Lucro pela incompetência, a empresa CONTRATADA irá retirar seu lucro, independentemente da qualidade do serviço prestado.
6. A impessoalidade na relação entre os funcionários da empresa e os fiscais do contrato poderá ser abalada, já que os gestores dos funcionários serão os fiscais do contrato. Caso a demanda de serviços aumente, não será possível aumentar o número de funcionários para absorver os novos serviços.

2.11.7. Algumas variações desse modelo são especificadas na tentativa de torná-lo mais adequado, como características e resultados esperados dos serviços. Contudo, sem definições específicas de como as atividades devem ser realizadas e controladas, torna o modelo incompatível com os interesses da Administração Pública.

Solução 03:

2.12. Contratação de Empresa Especializada para prestação de serviços de atendimento e sustentação com pagamento de valor fixo mensal com desconto por Nível Mínimo de Serviço

2.12.1. Esta forma de remuneração/contratação visa garantir o atendimento tempestivo às demandas dos usuários em relação ao ambiente de TI, as quais, embora não podendo ser previamente planejadas por decorrerem de falhas ou de necessidades imprevisíveis quanto ao funcionamento das soluções, podem ser estimadas com base no histórico de atendimentos, bem como no tamanho do parque computacional da CONTRATANTE e na quantidade de usuários que serão atendidos. Sendo exigido a disponibilidade permanente de equipes qualificadas, dimensionadas de forma compatível com a demanda estimada para cumprimento dos SLA estipulados. Desta feita, configura-se um modelo híbrido de contratação, no qual a remuneração máxima é estabelecida com base no dimensionamento do serviço, e os valores efetivamente pagos calculados em função do cumprimento de metas de desempenho e de qualidade associadas aos serviços.

2.12.2. Este modelo de contratação é realizado pelo regime de serviço, com a inclusão de níveis de serviço, de forma que, caso a empresa contratada não apresente os resultados desejados, são aplicados redutores ao pagamento (glosas) e possíveis sanções. Além disso, a contratação prevê que a empresa contratada crie e mantenha diversas bases de informação sobre os serviços prestados e emita relatórios periódicos. Estes relatórios permitirão à CONTRATANTE definir, de forma consistente, um sistema de avaliação e remuneração com base no desempenho apresentado pelo fornecedor.

2.12.3. As atividades podem ser divididas por áreas especializadas. Cabe salientar que o modelo não prevê a vinculação de mão-de-obra, mas somente a prestação dos serviços baseados em indicadores de níveis de serviços e desempenho. Nessa forma de remuneração, o pagamento é realizado com base na média mensal do valor integral definido para o contrato.

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

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

2.12.6. Este modelo propõe a remuneração a partir da aferição dos níveis de serviços e desempenho, gerando um incentivo para a disponibilidade ininterrupta, o que, por sua vez, favorece a excelência no acesso aos serviços de TIC por parte do usuário, conferindo, assim, agilidade e presteza aos processos institucionais que se utilizam de tais serviços.

2.12.7. Assim sendo, diferentemente dos modelos que utilizam remuneração por unidades de serviços ou por chamados atendidos, o risco de haver necessidade de negociação de otimização de atividades rotineiras é reduzido, vez que a própria CONTRATADA tem interesse na melhoria dos processos. O modelo de contratação proposto ajuda na redução do esforço de fiscalização e privilegia o foco de atenção dos gestores naquilo que é relevante.

2.12.8. Vale destacar que o serviço de operação de infraestrutura de tecnologia da informação é o ponto de apoio a disponibilidade dos sistemas da Secretaria, propiciando, também, o suporte necessário para solução dos problemas de segundo e terceiro níveis relativos aos produtos e serviços disponíveis na rede, garantindo qualidade, disponibilidade e melhor desempenho no uso da tecnologia da informação.

2.12.9. No caso específico dos serviços técnicos de operação da infraestrutura de tecnologia da informação, estes também se circunscrevem na modalidade de serviços de cunho continuado e que exigem níveis específicos de especialização, porquanto envolvem análise, métricas, documentação, manutenção e suporte; deles depende o pleno funcionamento dos recursos computacionais físicos (servidores, storage, switches de rede, robô de backup, firewall, etc.) e dos aplicativos (sistemas, servidores de aplicação, banco de dados, backup, antivírus e outros) que suportam as atividades do órgão.

2.12.10. Neste tipo de contratação proposta, a CONTRATANTE realizará o pagamento de acordo com a natureza do serviço contratado. Para os serviços caracterizados como atividade contínua e/ou execução de processo contínuo, por meio de valor fixo mensal, com decréscimo no pagamento no caso de não atingimento dos Níveis Mínimos de Serviços Exigidos (NMSE), indicadores de desempenho e qualidade definidos, como são, por exemplo, os serviços de Service Desk.

2.12.11. Vantagens

1. Este modelo de contratação leva em consideração os serviços comumente utilizados pela CONTRATANTE para operação da infraestrutura de tecnologia da informação, cuja informação para o dimensionamento do esforço está claramente disponível.
2. Este modelo traz a remuneração a partir da aferição dos níveis de serviços de disponibilidade de sistemas e tempo de atendimento dos chamados, gerando um incentivo na prestação rápida, eficiente e ininterrupta de serviços, que por sua vez, trazem excelência no acesso aos recursos e serviços de rede e sistemas da Administração Pública. Isso confere agilidade e presteza aos processos institucionais que se utilizam de tais serviços.
3. Não há necessidade de negociação de atividades rotineiras utilizadas para o atendimento aos usuários, como em modelos integralmente com UST, pois as atividades são especificadas pela CONTRATADA com o objetivo de

manter a disponibilidade e agilidade na prestação dos serviços.
4. Assim, desta forma a remuneração está vinculada a resultados ou ao atendimento de níveis de serviço.
5. Ainda, visa uma melhor dinâmica operacional na execução dos serviços pela empresa contratada a partir da quantificação do grau de qualidade desejado, incluindo o pagamento da parcela contratual ao índice de desempenho alcançado, ou seja, ao atendimento dos níveis de serviços estipulados.
6. Os indicadores estabelecidos neste modelo de contratação estão conectados com o que é importante e crítico de ser monitorado e avaliado, diminuindo o esforço e melhorando a atenção dos gestores naquilo que é relevante.

2.12.12. Desvantagens

1. Este modelo é associado ao ambiente tecnológico atual da Secretaria e eventuais alterações podem provocar um desequilíbrio na relação contratual.
2. Exigido nível de maturidade um pouco mais elevado que o modelo de posto de serviço.
3. Mudança de cultura e paradigma, se comparado aos modelos por entregáveis e por postos de serviço.
4. Risco de dimensionamento inadequado por parte da empresa contratada.

Descrição da solução mais adequada:

2.13. Na busca pelo modelo de contratação que melhor atenda e se adeque às necessidades da SEMAD, provendo serviços técnicos baseados em indicadores de qualidade e aderentes às recomendações legais, e ainda baseado em toda a análise técnica realizada , a solução que melhor atende à demanda da SEMAD é a **Solução 03**, que se baseia em modelo híbrido de contratação, com remuneração fixa pelo cumprimento das metas de Níveis Mínimos de Serviços (NMS).

2.14. Os serviços técnicos de atendimento e sustentação da infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação da SEMAD, serão realizados em regime de pagamento mensal fixo, baseado no cumprimento das metas estipuladas nos Níveis Mínimos de Serviços (NMS), com gestão técnico-operacional sob responsabilidade da CONTRATADA, para os serviços de operação considerados rotineiros e usuais.

2.15. A aferição da qualidade dos serviços será realizada pela CONTRATANTE, por meio da análise do cumprimento dos padrões, prazos e disponibilidade estabelecidos no Nível Mínimo de Serviço Exigido.

2.16. A proposta dos serviços a serem contratados, combinada com o modelo de remuneração proposto de contratação por resultado, corroborado pelas premissas defendidas, por exemplo, pela biblioteca de melhores práticas de Gestão de Serviços de TI, ITIL, proporciona a possibilidade de remuneração por resultado.

2.17. Para execução dos serviços, será implementado o método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define a CONTRATANTE como responsável pela gestão e fiscalização do contrato, e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos serviços entregues à CONTRATADA, responsável pela execução dos serviços e gestão dos profissionais a seu cargo.

2.18. Todos os serviços deverão ser prestados de acordo com as melhores práticas de gestão e qualidade amparadas nos modelos ITIL, COBIT, NBR ISO/IEC 17799, NBR ISO/IEC 20000, NBR ISO/IEC 27000, CBOK e PMBoK, em suas versões atualizadas. A CONTRATADA deve possuir capacitação técnica mínima para atender em plenitude a execução dos serviços demandados, sendo responsável pelo dimensionamento da equipe responsável pela prestação das atividades a serem desempenhadas, considerando a volumetria de recursos computacionais de TIC e dos serviços executados.

Justificativa da solução escolhida:

2.19. Considerando a análise das métricas aplicadas na Administração Pública, optou-se pelo modelo baseado em Valor Fixo Mensal com decréscimo no pagamento no caso de não atingimento dos NMSE, tendo como principal motivação na escolha a característica de foco na qualidade dos serviços prestados, bem como as vantagens de prioridade à disponibilidade e à racionalização dos serviços e redução do esforço de fiscalização. Assim, foram descartadas as demais opções por ter sido considerada ideal a prestação de serviços que envolvem a utilização de mão de obra especializada, com pagamento definido em função do quantitativo mínimo de profissionais alocados durante toda a execução contratual e, ao mesmo tempo, com avaliação da execução contratual por desempenho (medição de Níveis Mínimos de Serviço).

2.20. No modelo escolhido, evidencia-se que a CONTRATADA deverá ter a preocupação em resolver o maior número de incidentes com a qualidade esperada pela CONTRATANTE, primando pelo princípio da eficiência na execução contratual. Assim, a fim de evitar que o pagamento seja feito em função da simples disponibilidade de pessoas, o modelo de contratação escolhido estabelece indicadores de resultados como forma de medir o serviço prestado.

2.21. Esse modelo de contratação baseado em "remuneração com pagamento vinculado aos resultados", tem o propósito de evitar que o pagamento seja feito em função da simples disponibilidade de pessoas (alocação de postos de trabalho, exclusivamente), ao estabelecer indicadores de resultados como forma de medir o serviço prestado, sendo que o valor mensal máximo pode sofrer descontos automáticos e progressivos caso a CONTRATADA não atinja determinado nível de serviço (metas estabelecidas), devendo a empresa primar pela excelência na prestação dos serviços, para não sofrer os descontos previstos.

2.22. O ACÓRDÃO 47/2013 - PLENÁRIO do TCU, referente ao processo TC 046.269/2012-6, reconheceu a possibilidade de pagamento de remuneração híbrida, ou seja, fixada com base em resultados obtidos e também com base nos critérios de homens-hora de trabalho na contratação do Service Desk do Tribunal Superior do Trabalho (TST).

2.23. Para a execução do contrato, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define a CONTRATANTE como responsável pela gestão do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos produtos e serviços entregues, e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos e físicos necessários. Nesse contexto, o valor mensal a ser pago estará associado ao alcance de metas estabelecidas para a prestação do serviço.

2.24. Entretanto, a natureza dos serviços requer o atendimento tempestivo a demandas dos usuários, as quais não podem ser previamente planejadas por decorrerem de falhas ou dúvidas imprevisíveis quanto ao funcionamento das soluções de TI da CONTRATANTE. Por esse motivo, será exigida da CONTRATADA a disponibilidade permanente de equipes qualificadas e dimensionadas de forma compatível com a demanda esperada. Com isso, configura-se um modelo híbrido de contratação, no qual a remuneração máxima é estabelecida com base na disponibilidade esperada do serviço, porém os valores efetivamente pagos são calculados em função do cumprimento de metas de desempenho e qualidade associadas aos serviços.

2.25. Para os usuários também representa o melhor modelo, pois eles poderão abrir tantos chamados quantos forem necessários, e a Administração não correrá riscos, pois não pagará por quantidade de chamados abertos ou por mera alocação de mão de obra.

2.26. Assim, diante da demanda crescente, o modelo mais indicado para a contratação de serviços técnicos especializados em TIC para atender a SEMAD é a **Solução 03**, que envolve uma contratação em modalidade híbrida (Valor fixo mensal + NMSE + indicadores), visto que esta solução apresenta respostas adequadas aos desafios tecnológicos apresentados de forma individualizada a cada natureza de serviço, garantindo a particularidade de cada tipo de serviço a ser contratado, continuidade dos processos e dos fluxos de serviços de TIC da Secretaria.

2.27. Portanto, conforme aqui exposto, a solução escolhida atende aos requisitos levantados neste planejamento. Foram analisados os aspectos do atendimento do negócio da SEMAD, as vantagens e desvantagens de cada solução, sendo que a escolhida atende aos requisitos de negócio da Secretaria, assim, sendo atendidos os aspectos de economicidade e aos requisitos da Pasta, resta justificada a escolha da solução.

Vigência do contrato:

2.28. O prazo de vigência contratual é de 30 meses, contados imediatamente a partir da assinatura ou retirada de Termo de Contrato, nos termos do Título III, Capítulo V, da Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021.

2.28.1. Considerando que o objeto contratado é de natureza continuada, a vigência do contrato é prorrogável nos termos dos artigos 106, § 2º, e 107 da Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021.

2.28.2. Justifica-se a vigência contratual superior a 12 meses, considerando o disposto no art. 106, inciso I, em razão da maior vantagem econômica vislumbrada em razão da contratação plurianual, considerando tratar-se de um objeto de natureza continuada e de serviço essencial às atividades da SEMAD.

Tópico 3 - ESTIMATIVA DA QUANTIDADE A SER CONTRATADA

Identificação dos itens, quantidades e unidades:

3.1. A estimativa da quantidade a ser contratada é justificada nos termos deste ETP, conforme disposto na Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021. A descrição com o respectivo quantitativo a ser contratado está apresentado abaixo:

#	Lote	Cod	Descrição	Qtde
001	Único	1066	serviços técnicos especializados, prestação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento ao usuário de tecnologia da informação e comunicação - tic.	1
002	Único	5435	reembolso de diárias, por deslocamento de terceirizados, para fora do município.	4

Justificativa de quantitativo:

3.2. Este quantitativo foi estimado levando em consideração o seguinte histórico de consumo e/ou método estimativo:

3.2.1. Atualmente, os serviços de suporte, operação e monitoramento de infraestrutura à SEMAD são prestados pelos colaboradores da empresa Linuxell disponibilizados através do Contrato nº 007/2020 (201900017010686), que tem como objeto a prestação de serviços terceirizados de ervice desk, monitoração de ambiente tecnológico, operação de infraestrutura e evolução do ambiente tecnológico de tic., com a gestão e fiscalização pela GETEC/SEMAD, conforme Processo SEI nº. 201900017010686.

Histórico de Consumo:

3.3. O "Anexo VIII - Volumetria de Atendimentos" define os quantitativos historico da prestação de serviços.

3.4. A metodologia de cálculo para obter o quantitativo do Item 1 foi baseada no Inventário do Ambiente Tecnológico da SEMAD - "Anexo V - Ambiente Tecnológico", que somou às demandas de infraestrutura de tecnologia da informação dos próximos 60 (sessenta) meses e as equipes necessárias previstas para compor uma equipe completa para fazer a sustentação do ambiente por valor fixo mensal.

3.5. O quantitativo estimado de serviços foi levantado de acordo com análises técnicas e financeiras de contratos vigentes, projetos priorizados pelas áreas de negócio, infraestrutura atual, necessidade de atendimentos de atuais e novas demandas nas diversas unidades da Secretaria, bem como a contínua demanda por modernização tecnológica, pelo período de 60 (sessenta) meses.

3.6. Considerando que a presente proposição altera a forma de contratação, sendo de pagamento de valor fixo mensal por resultado verificado, e ainda, que haverá uma pequena variação no quantitativo de técnicos, com o reforço da equipe da área de redes e suporte, concluiu-se pelo quantitativo descrito no Item 2.1 do "Anexo V - Ambiente Tecnológico".

3.7. A quantidade anual estimada de deslocamentos dos profissionais da CONTRATADA para prestação de serviços de TIC nas unidades descentralizadas da SEMAD, localizadas na região metropolitana de Goiânia e demais municípios do Estado de Goiás, foi estimado de acordo com o histórico de deslocamentos do contrato vigente, com o incremento pequeno para possível crescimento de demanda nas unidades descentralizadas da SEMAD.

3.8. O valor mínimo para uma diária é aquele estipulado na Convenção/Acordo Coletivo. Não tendo sido objeto de regulamentação, será adotado para a presente contratação o valor estabelecido no Decreto estadual nº 9.733, de 16 de outubro de 2020 (https://legisla.casacivil.go.gov.br/api/v2/pesquisa/legislacoes/103487/pdf) - que regulamenta, no âmbito do Poder Executivo de Goiás, a concessão de diárias, indenização de transporte e ajuda de custo -, conforme disposto no Anexo I do referido Decreto e abaixo reproduzido, *ipsis litteris*:

MODALIDADE E VALORES DAS DIÁRIAS NACIONAIS		
DIÁRIA	DESTINO E VALOR LIMITE DA DIÁRIA (EM R$)	
	PERNOITE ESTADO DE GOIÁS OU MICRORREGIÃO ENTORNO DE BRASÍLIA	DISTRITO FEDERAL OU OUTROS ESTADOS
INTEGRAL	230,00	450,00

Figura 1 - Tabela com modalidades e valores de diárias

3.9. Para este ETP estimou-se, única e exclusivamente, o valor referente ao deslocamento realizado dentro do território do Estado de Goiás e Microrregião Entorno de Brasília, ou seja, R$ 230,00 (Duzentos e trinta reais).

3.10. Cabe ressaltar que a diária será paga mediante demanda pré-aprovada pela CONTRATADA e que o quantitativo contido neste ETP baseou-se na quantidade

Histórico Contratual:

3.11. No "Anexo VIII - Volumetria de Atendimentos" é apresentado o histórico do contrato atualmente vigente, referente ao mesmo objeto.

3.11.1. Ressalta-se que o modelo utilizado no contrato vigente (UST) difere-se do estabelecido nesta contratação (Pagamento mensal fixo, baseado no cumprimento das metas estipuladas nos Níveis Mínimos de Serviços - NMS).

Unidades administrativas a serem atendidas:

3.12. As unidades administrativas e seus respectivos endereços estão descritas no "Anexo XI - Unidades Administrativas e Endereços".

Tópico 4 - ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

4.1. Os valores referenciais estimados da contratação, unitários e totais, aferidos conforme ampla pesquisa de mercado, são os seguintes:

Único	
Descrição do item 001 Código 1066 - Serviços Técnicos Especializados, prestação de serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento ao Usuário de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC.	
Informações Adicionais Foram verificados os salários apresentados nas propostas ganhadoras das contratações similares e aplicado de acordo com a quantidade prevista nesta contratação.	
Período (Meses)	30
Quantidade	1
Unidade	servico (s)
Participação	Ampla Participação
Local de Entrega	semad pplt
Diferença Mínima	1.000,00
Valor Unitário	R$ 387.653,73
Valor Total	R$ 11.629.611,90

Parâmetro Utilizado	Contratações Similares, Contratações Similares, Contratações Similares, Pesquisa com Fornecedores
Cálculo do Preço por	Média
Arquivo(s)	V – Contratações Similares e Registro de Preços - Contrato - ECONOMIA_d9e67d1e7768444b9381345d4cb31e65_9b12311205454b0290968179345a2df6.pdf V – Contratações Similares e Registro de Preços - Contrato - SEDUC_099c57f43c63443db9ab43a1d0e47692_c3955ac575c848ada0ee84e427a4922e.pdf V – Contratações Similares e Registro de Preços - Contrato - SES_1b7c7af5c33b44b489f92805f159aacf_128a64db686e4ee5b6dfef1f0449eb6d.pdf orcamentoempresassetorti_71595a764d8d445dbbed740177264611.pdf
Justificativa	Pesquisa com fornecedores que no mercado atuam com objeto da licitação.

Único	
Descrição do item 002 Código 5435 - Reembolso de Diárias, por deslocamento de terceirizados, para fora do município.	
Período (Meses)	30
Quantidade	4
Unidade	servico (s)
Participação	Ampla Participação
Local de Entrega	semad pplt
Diferença Mínima	1.000,00
Valor Unitário	R$ 238,89
Valor Total	R$ 28.666,80
Parâmetro Utilizado	Contratações Similares, Contratações Similares, Pesquisa com Fornecedores
Cálculo do Preço por	Média
Arquivo(s)	V – Contratações Similares e Registro de Preços - Contrato - ECONOMIA_36b0deaa9c774305b4f355d4802b1f85_f58d924b44d64e9780c185080a3d40bb.pdf V – Contratações Similares e Registro de Preços - Contrato - SES_bb0b671292814d51b8598113ae3bb2e2_a215897cae0c4e5993586588f09516c0.pdf orcamentoempresassetorti_488a7bf74407442fb4f489f34bcebf94.pdf
Justificativa	Pesquisa com fornecedores que no mercado atuam com objeto da licitação.

4.2. O preço total estimado da contratação é **R$ 11.658.278,70 (R$ Onze Milhões e Seiscentos e Cinquenta e Oito Mil e Duzentos e Setenta e Oito Reais e Setenta Centavos)**, conforme pesquisa de preços realizada em conformidade com o Decreto estadual n° 9.900, de 07 de julho de 2021.

4.3. O orçamento estimado da presente contratação foi elaborado com base nos parâmetros e calculado em conformidade com o Decreto estadual n° 9.900, de 07 de julho de 2021, cujo documento de Orçamento Estimado, que contém memória de cálculo, será anexado aos autos da contratação, indicando os parâmetros, a metodologia e os preços referenciais utilizados no cálculo estimativo.

Tópico 5 - JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA SOLUÇÃO

5.1. Para a contratação pretendida foram consideradas as características técnicas e peculiares de comercialização no mercado, avaliando-se o objeto em conformidade com o Princípio do Parcelamento, nos termos do Art. 40, §§ 2º e 3º da Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021.

5.2. A presente contratação será realizada com a adjudicação do objeto **por Lote**.

5.3. A seguir são apresentadas evidências e informações que subsidiaram a decisão de reunião de itens em lote, nos termos do item 5.2:

5.3.1. O Item 02 está relacionado com o Item 01, **não sendo possível a sua adjudicação por empresa diversa**. Isso porque o Item 02 se **trata de reembolso de diárias referentes aos deslocamentos realizados** pelos profissionais na execução dos serviços do Item 01. Dessa forma, a licitação deverá ser agrupada em **um lote com dois itens**.

5.4. Da Vedação à Formação de Consórcio

Adicionalmente à adjudicação por lote único, justifica-se tecnicamente a **vedação à participação de empresas em consórcio** no presente certame. A decisão fundamenta-se na natureza do objeto licitado e na necessidade de garantir a coesão, a responsabilidade unificada e a eficiência na gestão de um contrato estratégico e de alta complexidade, em conformidade com o Art. 15, §1º da Lei nº 14.133/2021 e a jurisprudência do Tribunal de Contas da União (TCU). Detalham-se os motivos:

5.4.1. Natureza Integrada e Indivisível dos Serviços: O objeto contratual não se resume à alocação de postos de trabalho, mas à entrega de um resultado: a sustentação completa e ininterrupta da infraestrutura de TIC da SEMAD. Os serviços, que incluem suporte técnico em Nível II e Nível III, governança, monitoramento de NOC (Network Operations Center) 24x7 e gestão baseada em práticas ITIL, são intrinsecamente interligados e interdependentes. A fragmentação da execução entre empresas consorciadas geraria um risco elevado à coordenação, com potenciais falhas de comunicação e "zonas cinzentas" de responsabilidade, impactando diretamente a agilidade necessária para o restabelecimento de serviços e a resolução de incidentes.

5.4.2. Complexidade na Fiscalização e Gestão do Contrato: O modelo de contratação escolhido, "Solução 03" , consiste na prestação de serviços com pagamento de valor fixo mensal, condicionado ao atingimento de Metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS). Em um arranjo de consórcio, a identificação do responsável por uma falha que leve ao descumprimento de um SLA se tornaria substancialmente mais complexa para a fiscalização da CONTRATANTE. Isso poderia gerar disputas internas ao consórcio para a atribuição de culpa, retardando soluções e dificultando a aplicação das penalidades e glosas previstas, o que contraria o objetivo de dar eficiência e agilidade à gestão do contrato.

5.4.3. Necessidade de Responsabilidade Unificada: A infraestrutura de TIC é um ativo crítico para a SEMAD, suportando 87 sistemas, atendendo a 700 usuários internos e milhares de externos, e garantindo a continuidade de serviços essenciais. A ausência do objeto pode ocasionar a interrupção na prestação dos serviços e a indisponibilidade dos sistemas, acarretando perdas irreparáveis. Diante desse cenário, é imperativo que haja um único ponto de contato e um único responsável pela integralidade do contrato. A responsabilidade solidária, embora legalmente prevista, na prática pode se diluir na esfera técnica e operacional, comprometendo a rápida tomada de decisão em momentos críticos.

5.4.4. Coerência com a Jurisprudência do TCU: O Tribunal de Contas da União tem consolidado o entendimento de que a Administração pode, mediante justificativa técnica, vedar a participação de consórcios. O Acórdão nº 2.647/2015-Plenário reconhece que a complexidade do objeto e os riscos à execução contratual são motivos válidos para tal restrição. A alta interdependência entre os serviços, a criticidade do objeto e a necessidade de se ter um interlocutor único para a gestão e fiscalização contratual são argumentos acolhidos pela Corte de Contas para justificar a não admissão de consórcios, como no caso em tela.

5.4.5. Garantia de Coesão Técnica e Melhoria Contínua: O ETP prevê que a CONTRATADA deverá manter uma base de conhecimento, implementar e manter treze processos da biblioteca ITIL e apoiar a melhoria contínua dos mecanismos de segurança e performance. A execução por um único contratado facilita a criação de uma cultura técnica coesa, a manutenção de um repositório de conhecimento unificado e a padronização de procedimentos. Em

um consórcio, haveria o risco de cada empresa adotar métodos distintos, prejudicando a padronização e a efetividade dos resultados pretendidos.

5.4.6. Em suma, a permissão para a formação de consórcios introduziria uma camada de complexidade gerencial e um risco operacional incompatível com a criticidade e a natureza integrada dos serviços de TIC demandados pela SEMAD. A vedação visa, portanto, assegurar a máxima eficiência, a clareza na responsabilização e a efetividade na execução do contrato, mitigando riscos que poderiam comprometer a continuidade e a qualidade dos serviços prestados.

Tópico 6 - REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

6.1. Os requisitos necessários à contratação, com vistas ao atendimento da demanda, são os seguintes:

Requisitos mínimos de qualidade:

6.2. A presente contratação deverá atender, incluindo os requisitos mínimos do Termo de Referência, a proposta mais vantajosa mediante competição, zelando-se sempre pela contratação da melhor qualidade possível com o menor preço. A descrição dos requisitos no Termo de Referência deve se limitar àqueles requisitos indispensáveis ao atendimento da necessidade, garantindo-se a competitividade da contratação e a maior eficiência possível.

Requisitos normativos e legais:

6.3. A CONTRATADA deverá cumprir os requisitos legais estabelecidos em CONTRATO, bem como os requisitos técnicos descritos no Termo de Referência e seus respectivos anexos.

6.3.1 Durante a vigência contratual, a CONTRATADA deverá manter as condições e os critérios técnicos de habilitação, conforme disposição legal.

6.3.2. A CONTRATADA deverá assumir a responsabilidade por todos os encargos e obrigações sociais previstas na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-las na época própria, vez que seus profissionais e prepostos não manterão qualquer vínculo empregatício com o CONTRATANTE.

Requisitos tecnológicos:

6.4. A solução pretendida é composta de serviços técnicos de suporte técnico N2 e N3 a usuários e sustentação da infraestrutura de TIC, remunerada mensalmente de acordo com o alcance de metas estabelecidas.

6.4.1. A Central de Serviços deverá atuar como ponto central de contato com os usuários, através dos registros de abertura de chamados por meios computacionais ou telefônicos, e abrangerá todas as unidades da SEMAD, conforme os critérios estabelecidos, sendo organizada em 2 (dois) níveis de atendimento.

6.4.2. Segue abaixo a descrição dos níveis de atendimento e serviços especializados:

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

6.4.3. Os serviços serão prestados nas dependências da CONTRATANTE, podendo eventualmente serem realizados fora do ambiente da CONTRATANTE, quando a critério da CONTRATANTE, em comum acordo com a CONTRATADA, observando-se os padrões, metodologias, tecnologias e critérios de segurança a serem definidos pela CONTRATANTE, bem como as demais exigências previstas neste Termo de Referência.

6.4.3.1. O modelo híbrido de trabalho que combina a atividade presencial com a atividade remota também será possível, desde que autorizado pela CONTRATANTE em casos absolutamente necessários e comprovada de forma inconteste a sua vantajosidade.

6.4.3.2. Em caso de os serviços serem executados fora do ambiente da CONTRATANTE, conforme condições estabelecidas no item anterior, todos os custos de operacionalização serão de responsabilidade da CONTRATADA. Devendo ainda serem observados os padrões, metodologias, tecnologias e critérios de segurança a serem definidos pela CONTRATANTE, bem como as demais exigências previstas neste Termo de Referência.

6.4.4. O serviço de monitoramento da infraestrutura de TIC será prestado em estrutura de NOC (Network Operations Center/Centro de Operações de Rede) nas dependências da CONTRATADA, que deverá garantir sua disponibilidade, inclusive de conectividade. Isso não impede que parte do serviço de monitoramento de infraestrutura de TIC seja desempenhado também nas dependências da CONTRATANTE.

6.4.5. O horário de funcionamento da GETEC/SEMAD é de 07hs às 19hs, de segunda a sexta-feira.

6.4.6. No caso das demandas relacionadas à Central de Serviços para atendimento de suporte técnico a usuários e incidentes, monitoramento da infraestrutura e serviços de TIC e execução/operação de processamentos, alguns serviços serão prestados 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano.

6.4.7. A CONTRATADA deverá estar ciente de que haverá necessidade da execução de serviços fora do horário comercial, em finais de semana e em feriados, em razão de fatos que a justifique, tais como incidentes que gerem impacto no funcionamento do ambiente computacional e/ou em Sistemas de Informação e/ou Serviços da CONTRATANTE, manutenções programadas, aumentos de demandas, antecipações de prazos de entrega, implementações de rotinas que necessitem de paralisação dos serviços, depurações de erros críticos, suporte e apoio a equipe de Desenvolvimento de Sistemas da GETEC/SEMAD, suporte às áreas de negócios em decorrência de tarefas esporádicas, entre outros.

6.4.8. As atividades que demandem quaisquer serviços que gerem impacto no funcionamento do ambiente computacional da CONTRATANTE e/ou de seus Sistemas de Informação, deverão ser executadas fora do horário comercial, bem como serem planejadas a fim de causarem o menor impacto possível.

6.4.9. O monitoramento da infraestrutura e serviços (NOC) será realizado em escala de 24 x 7 (24 horas do dia, em todos os 7 dias da semana).

6.4.10. Não haverá remuneração adicional da SEMAD à CONTRATADA no caso de execução de jornada de trabalho diária superior a 8 (oito) horas.

6.4.11. Em caráter excepcional, no decorrer do contrato, podem ocorrer situações que demandem, por um período determinado, um esforço maior da CONTRATADA, se estendendo para fora do horário normal de expediente informado, durante as madrugadas, em finais de semana ou em feriados, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

6.4.11.1. Tal necessidade poderá se dar em razão de atividades que demandem alterações da estrutura instalada ou que possam gerar impacto nos serviços da CONTRATANTE e/ou de seus sistemas de negócio:

1. Se a demanda for previsível, como (lista não-exaustiva) manutenções evolutivas ou preventivas, implementação de rotinas que necessitem de paralisação dos serviços, realização de treinamentos ou troca de desktops para uma quantidade elevada de usuários, a CONTRATANTE irá envidar esforços para comunicar o fato à CONTRATADA, com antecedência, para que ela se prepare para atender uma maior demanda;
2. Se a demanda for imprevisível, para atendimento de demandas urgentes, como (lista não-exaustiva) incidentes de segurança, resolução e depuração de erros críticos em parte considerável do parque, não há como

comunicar a CONTRATADA com antecedência.

6.4.11.2. Em ambos os casos a CONTRATADA estará vinculada aos respectivos níveis de serviço, mesmo com a demanda excepcional.

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

6.4.14. Visão geral dos níveis de atendimento:

6.4.14.1. O Nível II poderá, a critério da GETEC/SEMAD, realizar os atendimentos de forma remota, sendo o seu acesso através da rede da SEMAD, devendo nos demais casos realizar os atendimentos de forma presencial. O Nível II deverá contar também com profissionais dedicados exclusivamente à prestação de suporte técnico aos usuários da CONTRATANTE.

1. Caso sejam constatados problemas em equipamentos ou serviços em garantia da SEMAD, caberá à CONTRATADA realizar a abertura de chamado junto aos fornecedores e realizar o seu acompanhamento até a resolução do problema, mantendo a CONTRATANTE informada dos procedimentos adotados para resolução dos problemas.

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

1. Caso sejam constatados problemas em hardwares, softwares ou serviços em garantia da SEMAD, caberá à CONTRATADA realizar a abertura de chamado junto aos fornecedores e realizar o seu acompanhamento até a resolução do problema, mantendo a CONTRATANTE informada dos procedimentos adotados para resolução dos problemas.

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

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

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

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

6.4.17.2. Para o cálculo **estimado** da remuneração foi utilizada como fonte o sítio https://www.salario.com.br e foi avaliada a necessidade de trabalho presencial ou remoto de acordo com o perfil.

6.4.18. Todas as competências de qualificação dos colaboradores envolvidos - como certificações profissionais, formação e experiência - estão diretamente ligados à qualidade que os serviços de TIC da SEMAD exigem e devem ser prestados. Ainda, a exigência de habilidades em plataformas tecnológicas específicas leva em consideração a especificidade do ambiente computacional da CONTRATANTE, dentro de toda sua complexidade, a criticidade de equipamentos e serviços, a essencialidade de seus serviços públicos, dentre outros fatores. Portanto, as

qualificações especificadas são as mínimas necessárias para atender as necessidades da CONTRATANTE dentro dos padrões de qualidade requeridos e já exigidos.

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

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

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

Requisitos de segurança e confidencialidade da informação:

6.5. A CONTRATADA deverá comprometer-se, por si e por seus colaboradores, a aceitar e aplicar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança, mantendo estrita conformidade com as Políticas e Normas de Tecnologia e Segurança da Informação em vigor na CONTRATANTE ou que vierem a ser estabelecidas no período de vigência contratual, bem como os normativos vigentes e as boas práticas relativas à segurança da informação, especialmente as que forem indicadas pela Subsecretaria de Tecnologia da Informação da Secretaria de Estado de Desenvolvimento e Inovação - STI/SGG, em todas as atividades executadas.

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

6.5.2. É de total responsabilidade da CONTRATADA qualquer ocorrência de transferência, remanejamento dos seus colaboradores envolvidos diretamente na execução dos serviços de suporte à infraestrutura. Se isto ocorrer, no entanto, a CONTRATANTE deverá ser comunicada com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis e a CONTRATADA deverá providenciar a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos da SEMAD.

6.5.3. A CONTRATADA firmará por meio de Termo de Compromisso de Confidencialidade das Informações, conforme Modelo no Anexo VI deste ETP, o compromisso de manter total sigilo e preservar a segurança das informações, assim como obterá por meio do Termo de Ciência Individual sobre a Confidencialidade, conforme modelo no Anexo VII, a ciência de cada colaborador a serviço da CONTRATADA que irá prestar os serviços constantes nesta contratação.

6.5.4. Todo e qualquer profissional a serviço da CONTRATADA deverá assinar termo declarando estar ciente de que a estrutura computacional da CONTRATANTE não poderá ser utilizada para fins particulares, sendo que quaisquer ações que tramitem em sua rede poderão ser auditadas.

6.5.5. Todas as informações, documentos e especificações técnicas as quais a CONTRATADA (representantes, empregados e colaboradores) tiver acesso em função da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada sua reprodução, utilização ou divulgação a terceiros, devendo esta zelar pela manutenção do sigilo absoluto do conhecimento adquirido em razão dos serviços executados, de acordo com o firmado no Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e Respeito às Normas de Segurança da Informação.

6.5.6. A CONTRATADA é integralmente responsável pela manutenção de sigilo sobre quaisquer dados e informações fornecidos pela CONTRATANTE, ou contidos em quaisquer documentos e mídias aos quais venha a ter acesso durante a etapa de repasse, de execução dos serviços e de encerramento contratual, não podendo, sob qualquer pretexto e forma, divulgá-los, reproduzi-los ou utilizá-los para fins alheios à exclusiva necessidade dos serviços contratados.

6.5.6.1. A CONTRATADA deve guardar sigilo sobre dados e informações obtidos em razão da execução dos serviços contratados, observando os princípios do art. 6º da Lei nº 13.709/2018 (LGPD), bem como da relação contratual mantida com a CONTRATANTE.

Requisitos de capacitação e transferência de conhecimento:

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

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

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

Tópico 7 - LEVANTAMENTO DE MERCADO

Identificação de soluções:

7.1. Por meio dos estudos realizados, foram analisadas diferentes soluções, em que foi avaliada sua capacidade de solucionar o problema descrito na Seção 1 deste ETP, e ainda a relação custo-benefício entre as soluções.

7.2. Assim, foram identificadas as seguintes possíveis soluções, que foram detalhadas na Seção 2 deste ETP:

7.2.1. Solução 01: Contratação de Empresa Especializada para prestação de serviços de atendimento e sustentação com pagamento em UST (vide Item 2.10);

7.2.2. Solução 02: Contratação de Empresa Especializada para prestação de serviços terceirizados contínuos com alocação de mão-de-obra por posto de trabalho (vide Item 2.11);

7.2.3. Solução 03: Contratação de Empresa Especializada para prestação de serviços de atendimento e sustentação com pagamento de valor fixo mensal com desconto por Nível Mínimo de Serviço (vide Item 2.12).

Contratações similares realizadas por outros órgãos e entidades da Administração Pública:

7.3. Foi realizada pesquisa perante outros órgãos e entidades com o objetivo de identificar a existência de novas metodologias, tecnologias e inovações que melhor atendam às necessidades da administração, na qual foram levantadas as seguintes contratações:

7.3.1. Contrato nº 048/2022 (SEI 000033813875) da Secretaria de Estado da Economia (ECONOMIA), utilizando a Solução 03;

7.3.2. Contrato nº 165/2022 (SEI 000034798246) da Secretaria de Estado da Educação (SEDUC), utilizando a Solução 03;

7.3.4. Contrato nº 083/2023 (SEI 52546767) da Secretaria de Estado da Saúde (SES), utilizando a Solução 03;

7.3.5. Contrato nº 005/2024 (SEI 56314038) da Goiás Previdência (GOIASPREV), utilizando a Solução 03;

Análise comparativa das soluções

7.4. Para escolher o melhor tipo de solução a contratar, realizou-se uma análise comparativa entre as soluções disponíveis no mercado, levando em consideração os aspectos técnicos e econômicos, mensurados a partir dos critérios elencados no art. 15 do Decreto estadual n° 10.207, de 27 de janeiro de 2023.

7.5. Na Seção 2 foram apresentadas os prós e contras de cada solução identificada.

Tópico 8 - RESULTADOS PRETENDIDOS

8.1. Considerando que as contratações públicas devem buscar resultados positivos para a Administração, são apontados os resultados pretendidos, em termos de eficiência, eficácia, efetividade e economicidade, em busca do melhor aproveitamento dos recursos humanos, materiais e financeiros disponíveis, bem como de desenvolvimento nacional sustentável.

8.2. Assim, a presente contratação pretende alcançar o(s) seguinte(s) resultado(s):

8.2.1. Garantir a disponibilização dos serviços de infraestrutura de TIC, com seu pronto restabelecimento através de um gerenciamento efetivo dos incidentes, com suporte técnico especializado e de qualidade aos seus usuários;

8.2.2. Aprimorar as atividades através da utilização de uma base histórica de incidentes e solicitações de usuários com o seus devidos tratamentos e resoluções; atuação para melhoria e redução dos problemas;

8.2.3. Disponibilizar informações, orientações e esclarecimentos acerca da utilização dos recursos de TIC, atendendo aos princípios da transparência e os requisitos da disponibilização segura de informações;

8.2.4. Reduzir o tempo de restauração da operação normal dos serviços com o mínimo de impacto nos processos de negócios;

8.2.5. Aumentar o grau de satisfação dos clientes da infraestrutura de TIC;

8.2.6. Manter os elementos básicos de infraestrutura, informação e serviços de TIC que dão suporte às atividades computacionais, de operação de sistemas, serviços de rede e produtos de apoio; operação, suporte e manutenção de sistemas operacionais, além do atendimento e suporte aos colaboradores e usuários;

8.2.7. Promover a melhoria da prestação de serviços especializados de suporte e manutenção, com implementação de novas tecnologias de TIC e da garantia de sustentação da mesma, além de atender às novas demandas internas, garantindo maior produtividade e satisfação de seus colaboradores, apoiando os objetivos de negócio da SEMAD.

Tópico 9 - FATOR-K

9.1. Na Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023 (https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes-de-tic/portaria-sgd-mgi-1070-de-1-de-junho-de-2023), a Secretaria de Governo Digital do Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos estabelece o Modelo de Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

9.2. A Subsecretaria de Tecnologia da Informação, em consonância com esta portaria, nos orientou pela utilização do fator-k único como está em seu item 10.7.4:

[...]
10.7.4. Utilização de um Fator-K Único
10.7.4.1. O Fator-K é um parâmetro usual de mercado para se estimar o custo de um serviço com base na remuneração do profissional. Em outros termos, o Fator-K indica quantos reais são pagos à empresa contratada para cada real pago pela empresa ao trabalhador.
10.7.4.2. A definição do Fator-K depende da estrutura de composição de preço definida em virtude de requisitos legais e requisitos estratégicos adotados pelas empresas prestadoras de serviço. Portanto, para se evitar oscilações nesse valor a ponto de comprometer o modelo proposto, a SGD apresenta no ANEXO II desta Portaria o valor máximo do Fator-K que deverá ser adotado nas estimativas de composição do valor mensal de referência nesse modelo. Admite-se a adoção de outro valor, desde que seja justificado com a respectiva memória de cálculo e não seja superior a 3.
10.7.4.3. A partir desse valor, e tendo como premissa os valores salariais de referência divulgados periodicamente pela SGD, bem como os quantitativos de cada perfil estimados pelo órgão, é possível calcular o Valor Estimado Mensal das Categorias e consequentemente esses valores irão compor o Valor Estimado Mensal dos Serviços.
[...]

9.3. O ANEXO II da portaria supracitada estabelece, em seu Item 2, para fins de estimativa do valor de referência da contratação, que deve-se adotar um fator-k de 2,28. Admitindo-se um valor até 3 desde que justificado pela memória de cálculo.

9.4. No "Anexo X - Planilha de Custo com Fator-k" temos os perfis com a quantidade estimada para esta contratação, seus respectivos campos para preenchimento dos salários e o fator-k definido no item anterior.

Tópico 10 - PROVIDÊNCIAS PRÉVIAS A SEREM ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO

10.1. A Administração Pública deverá tomar todas as providências previamente à formalização da contratação, visando à disponibilização da solução contratada em sua plenitude e ao alcance das finalidades da contratação.

10.2. No que tange a necessidade de serem tomadas providências para adequação do ambiente da instituição, frisa-se que não há necessidade de adequação da organização para que a contratação surta seus efeitos.

10.3. Ademais, pela característica do objeto aqui tratado, não há necessidade de capacitação de servidores para fiscalização e gestão contratual.

AVALIAÇÃO DA VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Em virtude de todo o exposto, o presente Estudo Técnico Preliminar evidencia que a contratação da solução: **Prestação de Serviços - Contratação de Serviços de Infraestrutura TIC** informada neste Estudo Técnico Preliminar, mostra-se necessária e viável tecnicamente, tendo em vista a imprescindibilidade da contratação e o adequado atendimento às demandas apresentadas. Além do mais, os custos previstos são compatíveis e atendem à economicidade; os riscos envolvidos são administráveis; e a área requisitante priorizará o fornecimento de todos os elementos aqui relacionados necessários à consecução dos benefícios pretendidos.

Assim sendo, a Equipe de Planejamento declara a viabilidade desta contratação para o atendimento da necessidade a que se destina, consoante disposto na Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021 e no Decreto estadual n° 10.207, de 27 de janeiro de 2023.

EQUIPE DE PLANEJAMENTO RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO DESTE ETP:

Responsável	Função	Telefone	Email
EDJALMA QUEIROZ DA SILVA	Integrante Técnico	62 32015200	edjalma.silva@goias.gov.br
MARCELO SILVA BRAGA	Integrante Técnico	62 32015270	marcelo.braga@goias.gov.br
PAULO ROBERTO DA SILVA JUNIOR	Integrante Requisitante	62 32382626	paulo.silva@goias.gov.br