



Edital

**MINUTA EDITAL DE LICITAÇÃO**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 013/2022 – SEDUC/GO**

**PROCESSO Nº 202100006055045**

**INTERESSADO: GERÊNCIA DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO**

**TIPO: MENOR PREÇO POR ITEM**

**OBJETO:** Contratação de Central de Suporte e Serviços (Service Desk) de 1º, 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, móvel e VoIP; gestão de Segurança da Informação e serviços especializados sob demanda de Tecnologia de Informação e Comunicação na Superintendência de Tecnologia da Secretaria de Estado da Educação - STI/SEDUC.

**ABERTURA: 22 de agosto de 2022 às 09 horas.**

**Obs. Horário de Brasília.**

**CÓDIGO OFERTA DE COMPRA: 54841**

**Nos termos do art. 25, do Decreto Estadual nº 9.666, de 21 de maio de 2020, a publicidade da presente licitação se deu por meio eletrônico via [www.comprasnet.go.gov.br](http://www.comprasnet.go.gov.br) em 08.08.2022, [www.educacao.go.gov.br](http://www.educacao.go.gov.br) e por Publicação no Diário Oficial do Estado de Goiás nº 23.853, de 08.08.2022, Diário Oficial da União nº 149, de 08.08.2022 e Diário do Estado de 08.08.2022.**

**AVISO DE LICITAÇÃO**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 013/2022 – SEDUC/GO**

O Estado de Goiás, pela Secretaria de Estado da Educação, por intermédio de seu Pregoeiro e Equipe de Apoio designados pela **Portaria nº 2.876/2022-GAB/SEDUC**, torna público, para conhecimento dos interessados que está disponível no endereço abaixo ou por meio do site [www.comprasnet.go.gov.br](http://www.comprasnet.go.gov.br) e [www.seduc.go.gov.br](http://www.seduc.go.gov.br), o Edital de Licitação na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO**, tipo **MENOR PREÇO POR ITEM**, oriundo do Processo nº **202100006055045**, cujo objeto é a Contratação de Central de Suporte e Serviços (Service Desk) de 1º, 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, móvel e VoIP; gestão de Segurança da Informação e serviços especializados sob demanda de Tecnologia de Informação e Comunicação na Superintendência de Tecnologia da Secretaria de Estado da Educação - STI/SEDUC, estando a presente licitação e consequente contratação regidas pela **Lei Estadual nº 17.928 de 27 de dezembro de 2012, Decreto Estadual nº 9.666/2020, e, subsidiariamente, pela Lei Federal nº 8.666 de 21 de junho de 1993, Lei Federal nº 10.520 de 17 de julho de 2002, Lei Complementar nº 123 de 14 de dezembro de 2006 e demais normas vigentes à matéria.**

**PARTICIPAÇÃO:** Ampla Concorrência

**CRITÉRIO DE JULGAMENTO:** Menor Preço por item

**DATA DE ABERTURA:** 22/08/2022 às 09:00 horas

**Local de realização:** [www.comprasnet.go.gov.br](http://www.comprasnet.go.gov.br)

**Fundamento Legal:** Lei Federal nº 8.666 de 21/06/1993 e suas alterações, Decreto Estadual nº 9.666/2020, Lei Estadual nº 17.928 de 27.12.2012, Lei Complementar Estadual nº 117 de 05/10/2015, Decreto Estadual nº 7.466/2011 e demais normas regulamentares aplicáveis à espécie, bem como as condições estabelecidas neste Edital e em seus anexos.

**Obtenção do Edital:** [www.comprasnet.go.gov.br](http://www.comprasnet.go.gov.br) e [www.seduc.go.gov.br](http://www.seduc.go.gov.br)

**Informações:** (62) 3220-9569

Gerência de Licitação – GEL/SGA/SEDUC - GO  
Quinta Avenida, Qd. 71, nº 212, Setor Leste Vila Nova, Goiânia - GO - 74.643-030  
Fone: (62) 3220-9569

## MINUTA DE EDITAL DE LICITAÇÃO

### PREGÃO ELETRÔNICO Nº 013/2022

A Secretaria de Estado da Educação, por intermédio de seu Pregoeiro e Equipe de Apoio, designados pela Portaria nº 2.876/2022 - SEDUC, torna público, para conhecimento dos interessados, que realizará licitação na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO**, tipo **MENOR PREÇO POR ITEM**, em sessão pública eletrônica, através do site [www.comprasnet.go.gov.br](http://www.comprasnet.go.gov.br), nos termos da Lei Estadual nº 17.928 de 27 de dezembro de 2012, Decreto Estadual nº 9.666/2020 e, subsidiariamente, pela Lei Federal nº 8.666/93 de 21 de junho de 1993, Lei Federal nº 10.520 de 17 de julho de 2002, Lei Complementar nº 123 de 14 de dezembro de 2006, Lei nº 9.307 de 23 de setembro de 1996, Lei Complementar nº 144 de 24 de julho de 2018, e demais normas pertinentes à matéria, bem como das condições estabelecidas neste Edital e seus anexos.

#### 1. CONDIÇÕES GERAIS

- 1.1. O pregão eletrônico será realizado em sessão pública, por meio de sistema eletrônico que promova a comunicação pela internet, no sítio [www.comprasnet.go.gov.br](http://www.comprasnet.go.gov.br) (art. 5º, caput, do Decreto Estadual nº 9.666/2020).
- 1.2. O referido sistema eletrônico utilizará recursos de criptografia e de autenticação que assegurem condições adequadas de segurança em todas as etapas do certame (art. 5º, parágrafo único, do Decreto Estadual nº 9.666/2020).
- 1.3. O pregão eletrônico será conduzido pela Secretaria de Estado da Educação, com apoio técnico e operacional à Superintendência Central de Compras Governamentais e Logística da Secretaria de Estado da Administração, que atuará como provedor do Sistema de Compras do Estado de Goiás (art. 12 do Decreto Estadual nº 9.666/2020).
- 1.4. As dúvidas quanto à operacionalização do sistema deverão ser dirimidas pelo telefone 62.3201-8752.

#### 2. O OBJETO

Contratação de Central de Suporte e Serviços (Service Desk) de 1º, 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 telefonia fixa, móvel e VoIP; gestão de Segurança da Informação e serviços especializados sob demanda de Tecnologia de Informação e Comunicação na Superintendência de Tecnologia da Secretaria de Estado da Educação - STI/SEDUC, conforme condições e demais especificações contidas neste Edital e seus Anexos.

2.2. Os quantitativos objeto deste Pregão encontram-se definidos no Termo de Referência - Anexo I deste Edital.

2.3. Os valores de referência unitários e totais, aferidos com base em pesquisa de mercado, encontram-se definidos no Termo de Referência - Anexo I deste Edital.

2.4 Deverão ser observadas as especificações completas, condições, exigências e obrigações estabelecidas no Termo de Referência - Anexo I deste Edital.

2.5. Havendo divergências entre a descrição do objeto constante do Edital e seus anexos e a descrição do objeto constante nos sites [www.comprasnet.go.gov.br](http://www.comprasnet.go.gov.br) e [www.desenvolvimento.go.gov.br](http://www.desenvolvimento.go.gov.br), prevalecerá, sempre, a descrição deste Edital e seus anexos.

### **3. DO LOCAL, DATA E HORA**

3.1. O Pregão Eletrônico será realizado em sessão pública eletrônica, por meio do site [www.comprasnet.go.gov.br](http://www.comprasnet.go.gov.br), no dia **22/08/2022** a partir das **09 horas**, mediante condições de segurança, criptografia e autenticação, em todas as suas fases.

3.2. As Propostas Comerciais deverão ser encaminhadas, por meio do site [www.comprasnet.go.gov.br](http://www.comprasnet.go.gov.br), no período compreendido entre o dia **08/08/2022 até às 08h 59min do dia 22/08/2022**. **O encaminhamento das propostas comerciais: é a partir da data da divulgação do Edital até a data e horário da sessão de abertura** (art. 26, caput, do Decreto Estadual nº 9.666/2020);

3.3. A fase competitiva de lances terá início às **9h 20min do dia 22/08/2022 e terá duração de 10 (dez)** minutos;

3.3.1. Será iniciado o procedimento de encerramento a partir das **09h 30min**, na forma do item 9.10 e subitens seguintes deste Edital.

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

3.5. Caberá à empresa licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, devendo observar rigorosamente os prazos limites (data e horário) para recebimento das propostas, bem como para início da sessão de disputa de preços, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

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

### **4. DOS PEDIDOS DE ESCLARECIMENTO E IMPUGNAÇÃO AO EDITAL**

4.1. Qualquer pessoa ou licitante poderá solicitar esclarecimentos, providências ou impugnar os termos deste Edital e seus anexos.

4.2. Os pedidos de esclarecimentos ou Impugnações deverão ser enviadas ao Pregoeiro em até 03 (dias) dias úteis antes da data fixada para abertura da sessão pública, por meio de documento devidamente assinado e redigido em papel timbrado (caso seja empresa), a ser encaminhado por meio do sistema [comprasnet.go.gov.br](http://comprasnet.go.gov.br) (art. 23 do Decreto Estadual nº 9.666/2020).

4.2.1. Não serão conhecidas as impugnações recebidas pelo Pregoeiro ou pela Equipe de Apoio após o prazo definido no item 4.2, seja por meio eletrônico ou físico (postal ou entregue diretamente).

4.2.2. O Pregoeiro, auxiliado pelo setor técnico competente, decidirá sobre a impugnação no prazo de 02 (dois) dias úteis, a contar da data do recebimento do pedido (art. 24, § 1º, do Decreto Estadual nº 9.666/2020);

4.3. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame (art. 24, § 1º, do Decreto nº 9.666/2020), exceto a hipótese descrito no item 4.4 (art. 24, § 3º, do Decreto Estadual nº 9.666/2020);

4.4. Possíveis retificações do Edital, por iniciativas de ofício ou provocadas por eventual procedência de impugnação, serão publicadas, reabrindo-se o prazo inicialmente estabelecido e sendo designada nova data para a realização do certame caso a modificação altere a formulação das propostas.

4.5. As respostas às impugnações e os esclarecimentos prestados pelo Pregoeiro serão anexados nos autos do processo licitatório e estarão disponíveis para consulta por qualquer interessado e serão divulgadas pelo sistema e vincularão os participantes e a administração (art. 23, § 2º, do Decreto Estadual nº 9.666/2020).

### **5. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO**

#### **5.1. Poderão participar do Pregão:**

5.1.1. Do ramo pertinente ao seu objeto, legalmente constituídas;

5.1.2. Que atendam as condições estabelecidas neste edital e seus anexos;

5.1.3. Empresa que esteja reunida em consórcio, conforme art. 33, da Lei Federal nº 8.666/93;

5.1.4. Que estejam previamente credenciadas no Comprasnet.go; e

5.1.5. Como requisito para participação neste Pregão, a licitante deverá manifestar, em campo próprio do sistema eletrônico [www.comprasnet.go.gov.br](http://www.comprasnet.go.gov.br), o pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação previstas no Edital.

5.1.6. As licitantes arcarão com todos os custos decorrentes da elaboração e apresentação de suas propostas. A Secretaria de Estado da Educação - SEDUC não será, em nenhuma hipótese, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

## **5.2. Não poderão participar deste Pregão:**

5.2.1. Empresa suspensa perante o CADFOR, durante o prazo da sanção aplicada;

5.2.2. Empresa declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação;

5.2.3. Empresa impedida de licitar e contratar com o Estado de Goiás e Governo Federal, durante o prazo da sanção aplicada;

5.2.4. Empresa proibida de contratar com o Poder Público, em razão do disposto no art.72, § 8º, V, da Lei nº 9.605/98;

5.2.5. Empresa proibida de contratar com o Poder Público, nos termos do art. 12 da Lei nº 8.429/92;

5.2.6. Sociedade estrangeira não autorizada a funcionar no País;

5.2.7. Empresa cujo estatuto ou contrato social não seja pertinente e compatível com o objeto deste Pregão;

5.2.8. Empresa que se encontre em processo de dissolução, recuperação judicial, recuperação extrajudicial, falência, concordata, fusão, cisão, incorporação, concurso de credores ou em liquidação.

5.2.8.1) As licitantes em processo de Recuperação Judicial que apresentarem Certidão emitida pela instância judicial competente, que ateste que a interessada está apta econômica e financeiramente a participar de procedimento licitatórios, nos termos da Lei nº8.666/93 e de comprovação de acolhimento judicial do Plano de Recuperação, nos termos do art. 58 da Lei nº11.101/05, em caso de recuperação judicial; ou homologação judicial do Plano de Recuperação, no caso de recuperação extrajudicial, de forma a possibilitar a habilitação de maior número de empresas, NÃO SERÃO IMPEDIDAS DE PARTICIPAR.

5.2.9. Também não poderá participar direta ou indiretamente da licitação, da execução dos serviços e do fornecimento de bens a eles necessários, conforme o artigo 9º da Lei Federal nº 8.666/93:

I.O autor do Termo de Referência, pessoa física ou jurídica; e

II.Empresa que possua em seu quadro societário ou de pessoal servidores públicos da Secretaria de Estado da Educação, bem como empresa que possua proprietário, sócio ou dirigente que seja cônjuge ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade até o terceiro grau com servidores públicos da Secretaria de Estado da Educação.

5.2.9.1. Considera-se participação indireta, para fins do disposto no subitem 5.2.9, a existência de qualquer vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira ou trabalhista entre o autor do Termo de Referência e a Licitante, incluindo-se os fornecimentos de bens e serviços a estes necessários.

5.2.9.2. O disposto no item 5.2.9 aplica-se também aos membros da Comissão de Licitação, ao Pregoeiro e à Equipe de Apoio.

## **6. DO TRATAMENTO DIFERENCIADO, FAVORECIDO E SIMPLIFICADO CONCEDIDO ÀS MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE**

6.1. Em cumprimento às disposições da Lei Complementar nº 123/2006, serão assegurados os seguintes benefícios às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte:

I.Preferência de contratação às Microempresas e Empresas e Pequeno Porte para os itens destinados à disputa geral, conforme o subitem 9.19 deste Edital;

II.Prazo para regularização de restrição na comprovação da regularidade fiscal e/ou trabalhista na forma do item 11.16 deste Edital, nos termos do §1º do art. 43 da Lei Complementar nº 123/2006 c/c do §1º do art. 43 da Lei Complementar nº 147/2014;

6.2. Não poderão se beneficiar do regime diferenciado e favorecido em licitações concedido às microempresas e empresas de pequeno porte pela Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, licitantes que se enquadrem em qualquer das exclusões relacionadas no artigo 3º, §4º, da referida Lei.

6.3. Para usufruir dos benefícios, a licitante que se enquadrar como microempresa ou empresa de pequeno porte deverá declarar-se como tal no início ao efetuar seu credenciamento. Caso venha a lograr-se vencedora, deverá comprovar tal condição.

6.4. O próprio sistema disponibilizará à licitante a opção de declarar-se como microempresa ou empresa de pequeno porte. A não manifestação de enquadramento, quando indagado pelo sistema eletrônico, implicará no decaimento do direito de reclamar, posteriormente, essa condição, no intuito de usufruir dos benefícios estabelecidos na Lei Complementar nº 123/2006.

6.6. A falsa declaração ou a não apresentação da documentação comprobatória quando solicitada implicará na abertura de processo administrativo e a consequente aplicação das sanções cabíveis.

## **7. DO CADASTRAMENTO NO SISTEMA COMPRASNET.GO**

7.1. É condição obrigatória para a participação neste Pregão que o interessado realize o credenciamento no sistema eletrônico provido pela Secretaria de Estado de Administração (SEAD) no endereço eletrônico [www.comprasnet.go.gov.br](http://www.comprasnet.go.gov.br), bem como providenciar o envio de toda a documentação exigida, até o 5º (quinto) dia útil anterior à data prevista para o registro das propostas, nos termos da Instrução Normativa nº 004/2011-GS/SEGPLAN.

7.1.1. Não havendo pendências documentais, o CADFOR homologará o cadastro no prazo de até 04 (quatro) dias úteis consecutivos, contados do recebimento da documentação completa, excluindo-se o dia de entrega e vencendo os prazos apenas nos dias em que houver expediente regular e integral na SEAD.

7.1.2. O simples pré-cadastro no site [www.comprasnet.go.gov.br](http://www.comprasnet.go.gov.br) não dará direito à licitante de credenciar-se no sistema, em razão do bloqueio inicial do login e senha cadastrados. O CADFOR só realizará o desbloqueio do login e senha após a homologação do cadastro, cujo registro passará a ter status "homologado".

7.1.3. O credenciamento implica na responsabilidade legal do licitante ou de seu representante legal e na presunção de sua capacidade técnica para a realização das operações inerentes a este Pregão Eletrônico

7.2. Informações complementares para cadastro no CADFOR poderão ser obtidas através dos telefones (62) 3201-6576 e (62) 3201-6625.

7.3. Os interessados poderão se valer do SICAF – Sistema Unificado de Cadastro de Fornecedores da Administração Federal ou de outros cadastros que atendam aos requisitos previstos na legislação geral. Neste caso, deverão solicitar ao CADFOR seu cadastramento simplificado – apresentado o respectivo certificado de registro cadastral devidamente regular – e estarão dispensados de apresentar toda a documentação abrangida pelo referido cadastro, e seu registro passará a ter status "credenciado".

7.4. Se a licitante que optar pelo cadastramento simplificado lograr-se vencedor do certame, deverá o mesmo providenciar a sua inscrição completa no CADFOR, como condição obrigatória para a contratação.

7.5. O uso da senha de acesso pela licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação por ele efetuada diretamente, ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou à SEDUC responsabilidade por eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

7.6. Caberá à licitante comunicar imediatamente o provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a inviabilidade do uso da senha, para imediato bloqueio de acesso.

## **8. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO**

8.1. Nos termos do Art. 19, II, do Decreto Estadual nº 9.666/2020, após a divulgação do edital no sítio eletrônico, os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema, **concomitantemente** com os **documentos de habilitação** exigidos no edital, **proposta com a descrição do objeto ofertado e o preço**, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública, quando, então, encerrar-se-á automaticamente a etapa de envio dessa documentação.

8.2. O envio da proposta acompanhada dos documentos de habilitação exigidos no edital, ocorrerá por meio de chave de acesso e senha. Só será aceita uma proposta para cada item/lote de interesse da licitante.

8.3. Os licitantes poderão deixar de apresentar os documentos de habilitação que constem do CRC do CADFOR, assegurado aos demais licitantes o direito de acesso aos dados constantes do sistema.

8.4. As Microempresas e Empresas de Pequeno Porte deverão encaminhar a documentação de habilitação, ainda que haja alguma restrição de regularidade fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, § 1º da LC nº 123, de 2006.

8.5. Incumbirá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios, diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

8.6. Até a abertura da sessão pública, os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta e os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema (art. 26, § 6º, do Decreto Estadual nº 9.666/2020).

8.7. Não será estabelecida, nessa etapa do certame, ordem de classificação entre as propostas apresentadas, o que somente ocorrerá após a realização dos procedimentos de negociação e julgamento da proposta.

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

8.9. Os **documentos complementares à proposta e à habilitação**, quando necessários à confirmação daqueles exigidos no edital e já apresentados, serão encaminhados pelo licitante melhor classificado após o encerramento do envio de lances, observado o prazo estipulado no § 2º, do art. 38, do Decreto Estadual nº 9.666/2020, descrito no item.

## **9. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES**

9.1. A abertura da presente licitação dar-se-á em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.

9.2. O Pregoeiro verificará as propostas apresentadas, desclassificando desde logo aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital, contenham vícios insanáveis ou não apresentem as especificações técnicas exigidas no Termo de Referência (art. 28 do Decreto Estadual nº 9.666/2020).

9.2.1. Também será desclassificada a proposta que identifique o licitante.

9.2.2. A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes (art. 28, parágrafo único, do Decreto Estadual nº 9.666/2020).

9.2.3. A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de aceitação.

9.3. O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas, sendo que somente estas participarão da fase de lances.

9.4. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes.

9.5. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente (intervalo mínimo de R\$0,01 (um centavo)) por meio do sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro (art. 30, § 1º, do Decreto Estadual nº 9.666/2020).

9.5.1. O lance deverá ser ofertado pelo **valor do item**.

9.6. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos (intervalo mínimo de R\$0,01 (um centavo)), observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital (art. 30, § 2º, do Decreto Estadual nº 9.666/2020).

9.7. O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema. ver §3º, art. 30, Decreto Estadual nº 9.666/2020.

9.8. O intervalo mínimo de diferença de valores ou de percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta deverá ser de R\$0,01 (um centavo).

9.9. O intervalo entre os lances enviados pelo mesmo licitante não poderá ser inferior a vinte (20) segundos e o intervalo entre lances não poderá ser inferior a três (3) segundos, sob pena de serem automaticamente descartados pelo sistema os respectivos lances.

9.10. Será adotado para envio de lances no Pregão Eletrônico o modo de disputa "aberto", em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações (art. 31, inciso I, do Decreto Estadual nº 9.666/2020).

9.10.1. A etapa de envio de lances na sessão pública durará **10 (dez) minutos** e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública (art. 32, caput, do Decreto Estadual nº 9.666/2020).

9.10.2. A prorrogação automática da etapa de envio de lances, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive quando se tratar de lances intermediários.

9.10.3. Não havendo novos lances na forma estabelecida na alínea anterior, a sessão pública será encerrada automaticamente (art. 32, § 2º, do Decreto Estadual nº 9.666/2020).

9.11. Encerrada a fase competitiva sem que haja a prorrogação automática pelo sistema, poderá o Pregoeiro, assessorado pela equipe de apoio, justificadamente, admitir o reinício da sessão pública de lances, em prol da consecução do melhor preço.

9.12. Em caso de falha no sistema, os lances em desacordo com os subitens anteriores deverão ser desconsiderados pelo pregoeiro, devendo a ocorrência ser comunicada imediatamente à Administração do sistema [comprasnet.go](http://comprasnet.go) (art. 35 do Decreto Estadual nº 9.666/2020);

9.12.1. Na hipótese do subitem anterior, a ocorrência será registrada em campo próprio do sistema.

9.13. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

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

9.15. No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.

9.16. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação (art. 35 do Decreto Estadual nº 9.666/2020).

9.17. O Critério de julgamento adotado será o **menor preço por item**, conforme definido neste Edital e seus anexos.

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

9.19. Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto ao CRC do CADFOR e declaração da empresa de ME/EPP na inserção da proposta no sistema Comprasnet, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, regulamentada pelo Decreto nº 8.538, de 2015.

9.20. 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.

9.21. A melhor classificada nos termos do item 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.

9.22. 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 anterior.

9.23. 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.

9.24. Quando houver propostas beneficiadas com as margens de preferência em relação ao produto estrangeiro, o critério de desempate será aplicado exclusivamente entre as propostas que fizerem jus às margens de preferência, conforme regulamento.

9.25. Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no art. 3º, § 2º, da Lei nº 8.666, de 1993, assegurando-se a preferência, sucessivamente, aos bens produzidos:

1. no país;

2. por empresas brasileiras;

3. por empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;
4. por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação.

9.26. Persistindo o empate, a proposta vencedora será sorteada pelo sistema eletrônico dentre as propostas empatadas.

9.27. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, o Pregoeiro deverá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que tenha apresentado o melhor preço, para que seja obtida melhor proposta, vedada a negociação em condições diferentes das previstas neste Edital (art. 38, caput, do Decreto Estadual nº 9.666/2020).

9.28. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes (art. 38, § 1º, do Decreto Estadual nº 9.666/2020).

9.29. O Pregoeiro solicitará ao licitante melhor 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, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados (art. 38, § 2º, do Decreto Estadual nº 9.666/2020).

9.30. Após a negociação do preço, o Pregoeiro iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

## **10. DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA VENCEDORA**

10.1. Encerrada a etapa de negociação, 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 no art. 39 do Decreto Estadual nº 9.666/2020.

10.2. Será desclassificada a proposta ou o lance vencedor, apresentar preço final superior ao preço máximo fixado (Acórdão nº 1455/2018 -TCU - Plenário), ou que apresentar preço manifestamente inexequível.

10.2.1. Considera-se inexequível a proposta que apresente preços global ou unitários simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, ainda que o ato convocatório da licitação não tenha estabelecido limites mínimos, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do próprio licitante, para os quais ele renuncie a parcela ou à totalidade da remuneração. Para efeito de comprovação da exequibilidade, podendo ser adotados, dentre outros, os seguintes procedimentos:

I. Questionamento ao licitante para a apresentação de justificativas e comprovações em relação aos custos com indícios de inexequibilidade;

II. Pesquisa em órgãos públicos ou empresas privadas;

III. Verificação de outros contratos que o proponente mantenha ou tenha celebrado com a Administração ou com a iniciativa privada;

IV. Pesquisa de preço no mercado;

V. Verificação de notas fiscais de outros fornecimentos executados pelo proponente;

VI. Estudos setoriais;

VII. Consulta às Secretarias de Fazenda Federal, Estadual ou Municipal;

VIII. Análise de soluções técnicas escolhidas e/ou condições excepcionalmente favoráveis que o proponente disponha para a execução do objeto; e

IX. Demais diligências que porventura se fizerem necessárias.

10.3. Qualquer interessado poderá requerer que se realizem diligências para aferir a exequibilidade e a legalidade das propostas, devendo apresentar as provas ou os indícios que fundamentam a suspeita.

10.4. Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, com vistas ao saneamento das propostas, a sessão pública somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no sistema com, no mínimo, vinte e quatro horas de antecedência, e a ocorrência será

registrada em ata.

10.5. O Pregoeiro deverá convocar o licitante para enviar documento digital complementar, por meio de funcionalidade disponível no sistema, no prazo de **4 (horas)**, sob pena de não aceitação da proposta (art. 38, § 2º, do Decreto Estadual nº 9.666/2020).

10.5.1. O prazo estabelecido poderá ser prorrogado pelo Pregoeiro por solicitação escrita e justificada do licitante, formulada antes de findo o prazo, e formalmente aceita pelo Pregoeiro.

10.5.2. Dentre os documentos passíveis de solicitação pelo Pregoeiro, destacam-se os que contenham as características do material ofertado, tais como marca, modelo, tipo, fabricante e procedência, além de outras informações pertinentes, a exemplo de catálogos, folhetos ou propostas, encaminhados por meio eletrônico, ou, se for o caso, por outro meio e prazo indicados pelo Pregoeiro, sem prejuízo do seu ulterior envio pelo sistema eletrônico, sob pena de não aceitação da proposta.

10.6. Se a proposta vencedora não for aceitável ou o licitante não atender às exigências para habilitação, o pregoeiro deverá restabelecer a etapa competitiva de lances entre os licitantes (art. 44, §4º, do Decreto Estadual nº 9.666/2020)

10.7. Havendo necessidade, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no "chat" a nova data e horário para a sua continuidade (art. 48, parágrafo único, do Decreto Estadual nº 9.666/2020).

10.8. O Pregoeiro **deverá** encaminhar, por meio do sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que apresentou o lance mais vantajoso, com o fim de negociar a obtenção de melhor preço, vedada a negociação em condições diversas das previstas neste Edital (art. 38, caput, do Decreto Estadual nº 9.666/2020).

10.8.1. A negociação será realizada por meio do sistema e poderá ser acompanhada (art. 38, § 1º, do Decreto Estadual nº 9.666/2020).

10.8.2. Também nas hipóteses em que o Pregoeiro não aceitar a proposta e passar à subsequente, poderá negociar com o licitante para que seja obtido preço melhor.

10.9. Nos itens não exclusivos para a participação de microempresas e empresas de pequeno porte, sempre que a proposta não for aceita, e antes de o Pregoeiro passar à subsequente, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida, se for o caso.

10.10. Encerrada a análise quanto à aceitação da proposta, o pregoeiro verificará a habilitação do licitante, observado o disposto neste Edital.

## 11. DA HABILITAÇÃO

11.1. Como condição prévia ao exame da documentação de habilitação do licitante detentor da proposta classificada em primeiro lugar, o Pregoeiro verificará o eventual descumprimento das condições de participação, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

11.1.1. CRC do CADFOR ([www.comprasnet.go.gov.br](http://www.comprasnet.go.gov.br));

11.1.2. Certidão negativa/positiva de penalidades ([www.comprasnet.go.gov.br](http://www.comprasnet.go.gov.br)).

11.2. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.

11.3. Constatada a existência de sanção, o Pregoeiro reputará o licitante inabilitado, por falta de condição de participação.

11.3.1. No caso de inabilitação, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.

11.4. Caso atendidas as condições de participação, a habilitação do licitantes será verificada por meio do CRC do CADFOR, nos documentos por ele abrangidos em relação à habilitação jurídica, à regularidade fiscal e trabalhista, à qualificação econômica financeira e habilitação técnica.

11.5. É dever do licitante atualizar previamente as comprovações constantes do CRC do CADFOR para que estejam vigentes na data da abertura da sessão pública, ou encaminhar, em conjunto com a apresentação da proposta, a respectiva documentação atualizada.

11.5.1. O descumprimento do subitem acima implicará a inabilitação do licitante, exceto se a consulta aos sítios eletrônicos oficiais emissores de certidões feita pelo Pregoeiro lograr êxito em encontrar a(s) certidão(ões) válida(s), conforme art. 44, §3º, do Decreto Estadual nº 9.666/2020.

11.6. Havendo a necessidade de envio de documentos de habilitação complementares, necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados, o licitante será convocado a encaminhá-los, em formato digital, via sistema, no prazo de **4 (quatro) horas**, sob pena de inabilitação.

11.7. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital.

11.8. Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

11.9. Se o licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

11.9.1. Serão aceitos registros de CNPJ de licitante matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

11.10. Ressalvado o disposto no item 8.3, os licitantes deverão encaminhar, nos termos deste Edital, a documentação relacionada nos itens a seguir, para fins de habilitação:

#### **11.11. Habilitação jurídica:**

11.11.1. No caso de empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

11.11.2. Em se tratando de microempreendedor individual – MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio [www.portaldoempreendedor.gov.br](http://www.portaldoempreendedor.gov.br);

11.11.3. No caso de sociedade empresária ou empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores;

11.11.4. Inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz, no caso de ser o participante sucursal, filial ou agência;

11.11.5. No caso de sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores;

11.11.6. No caso de cooperativa: ata de fundação e estatuto social em vigor, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, bem como o registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 1971;

11.11.7. No caso de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País: Decreto de autorização, devidamente publicado e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.;

11.11.8. Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva;

#### **11.12. Regularidade fiscal e trabalhista:**

11.12.1. A regularidade fiscal e trabalhista será comprovada mediante a apresentação de:

a) Prova de Inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ do Ministério da Fazenda.

b) Prova de Inscrição no Cadastro de Contribuintes Estadual ou Municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede da Licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto licitado.

c) Prova de regularidade para com a **Fazenda Pública Federal** por meio de Certidão Conjunta emitida pela Procuradoria Geral da Fazenda Nacional e Secretaria da Receita Federal do Brasil, relativa à Dívida Ativa da União e aos tributos administrados pela Secretaria da Receita Federal do Brasil.

d) Prova de regularidade relativa à Seguridade Social – **INSS**, por meio de Certidão Negativa de Débitos Relativos às Contribuições Previdenciárias e à de Terceiro, expedida pelo Ministério da Fazenda – Secretaria da Receita Federal do Brasil.

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

e) Prova de regularidade para com a **Fazenda Estadual**, por meio de Certidão Negativa de Débito em Dívida Ativa expedida pela Secretaria de Estado da Economia ou equivalente da Unidade da Federação **onde a Licitante tem sua sede.**

f) Prova de regularidade para com a Fazenda Pública do **Estado de Goiás**, por meio de Certidão de Débito Inscrito em Dívida Ativa – Negativa, expedida pela Secretaria de Estado da Economia.

g) Prova de regularidade para com a Fazenda Municipal (**Tributos Mobiliários**), por meio de Certidão expedida pela Secretaria de Finanças do Município ou equivalente onde a Licitante tem sua sede.

h) Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – **FGTS**, por meio do Certificado de Regularidade do FGTS – CRF, expedido pela Caixa Econômica Federal – CEF.

i) Prova de Inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (**CNDT**), nos termos da Lei Federal nº 12.440/2011.

j) Certidão Negativa de Suspensão e/ou Impedimento de Licitar ou Contratar com a Administração Pública, nos termos do § 4º, art. 5º, do Decreto Estadual nº 7.425/2011.

k) Caso a participação no certame seja da matriz, com possibilidade de que a execução do objeto licitado seja por filial, ou vice-versa, a prova de regularidade fiscal e trabalhista deverá ser de ambas.

11.12.2. Será admitida a comprovação de regularidade fiscal e trabalhista mediante a apresentação de certidão positiva com efeito de negativa, nos termos da Lei.

#### **11.13. Qualificação Econômico-Financeira**

11.13.1. A qualificação econômico-financeira será comprovada mediante a apresentação de:

a) Balanço Patrimonial e demonstração contábil do último exercício social, já exigíveis na forma da lei, que comprove a boa situação financeira da proponente, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios.

a.1) O referido balanço quando escriturado em forma não digital deverá ser devidamente certificado por profissional registrado no Conselho de Contabilidade, mencionando obrigatoriamente, o número do livro diário e folha em que o mesmo se acha transcrito. Se possível, apresentar também termos de abertura e de encerramento dos livros contábeis.

a.2) O referido balanço quando escriturado em livro digital deverá vir acompanhado de “Recibo de entrega de livro digital”. Se possível, apresentar também termos de abertura e de encerramento dos livros contábeis.

a.3) Quando Sociedade Anônima – S.A, o balanço patrimonial deverá estar devidamente registrado na Junta Comercial ou vir acompanhado da Certidão da Junta Comercial que ateste o arquivamento da ata da Assembleia Geral Ordinária de aprovação do Balanço Patrimonial, conforme prevê o §5º do artigo 134, da Lei nº 6.404/76.

b) A comprovação da boa situação financeira da empresa proponente será efetuada com base no balanço apresentado, e deverá, preferencialmente, ser formulada, formalizada e apresentada pela empresa proponente em papel timbrado da empresa, assinada por profissional registrado no Conselho de Contabilidade e pelo diretor, sócio ou representante da empresa licitante com poderes para tal investidora, aferida mediante índices e fórmulas abaixo especificadas:

<ul style="list-style-type: none"><li>• <math>ILG = (AC+RLP) / (PC+ELP) \geq 1</math></li><li>• <math>ILC = (AC) / (PC) \geq 1</math></li><li>• <math>ISG = AT / (PC+ELP) \geq 1</math></li></ul>	<b>Onde:</b> ILG = índice de liquidez geral ILC = índice de liquidez corrente ISG = índice de solvência geral AT = ativo total AC = ativo circulante RLP = realizável a longo prazo PC = passivo circulante ELP = exigível a longo prazo PL = patrimônio líquido
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

b.1) A Licitante que apresentar resultado menor que 01 (um), em qualquer dos índices citados no subitem anterior, quando de sua habilitação, estará inabilitada, exceto se comprovar capital social ou patrimônio líquido correspondente a 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação que estará dispensada de apresentação dos referidos índices.

b.2) Na forma do Decreto Estadual nº 7.804 de 20 de fevereiro de 2013, na habilitação em licitações referentes a fornecimento de bens para pronta entrega ou locação de materiais, **não** será exigida de **microempresa ou da empresa de pequeno porte** a apresentação de balanço patrimonial do último exercício social.

c) Das empresas constituídas no ano em exercício independente de sua forma societária e regime fiscal, será exigida apenas a apresentação do Balanço de Abertura, dispensando-se o exigido na alínea “a” acima.

d) Certidão Negativa de Falência e Recuperação Judicial (ou equivalente, na forma da Lei) expedida pelo Cartório Distribuidor da sede da Licitante ou site eletrônico, com indicação do prazo de validade e não havendo somente será aceita com **data de emissão não superior a 60 (sessenta) dias da data de apresentação da proposta**. Se a Comarca possuir mais de um Cartório Distribuidor, deverá ser apresentada Certidão de todos os Cartórios Distribuidores existentes na Comarca. **Caso a participação no certame seja da filial, a Certidão Negativa de Falência e Recuperação Judicial deverá ser da filial e da matriz.**

#### 11.14. Qualificação Técnica

11.14.1. A qualificação técnica será comprovada mediante a apresentação de no mínimo 01 (um) atestado/declaração fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que a Licitante já forneceu no mínimo 50% (**cinquenta por cento**) da quantidade estimada, satisfatoriamente, objeto compatível com o desta licitação. O atestado/declaração deverá conter, no mínimo: o nome da empresa/órgão contratante, o nome do responsável por sua emissão e telefone para contato, caso necessário. O Pregoeiro(a) poderá determinar qualquer diligência que entender necessária para verificar a autenticidade e legitimidade do atestado ou de qualquer documento que lhe suscitar dúvidas.

11.14.1.1. Os quantitativos solicitados nos atestados representam 50%, ou menos, do volume de serviços e do ambiente atual da STI/SEDUC.

11.14.1.2. Para atender as características e prazos exigidos, e de modo a cumprir os requisitos mínimos de capacidade técnica a empresa deverá apresentar atestado que comprove já ter prestado:

11.14.1.3. 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 1.000 (mil) usuários, cadastrados em uma única rede corporativa.
2. Atendimento presencial a mínimo a 500 (quinhentas) estações de trabalho conectadas em uma única rede corporativa.
3. Serviços de atendimento, utilizando ferramentas de gestão e operação de Service Desk (ferramenta ITSM) com fundamentos ITIL v3 ou 4 com pelo menos 5 desses 7 (sete) processos implantados: Gerenciamento e Cumprimento de Requisição (Request Fulfillment); Gerenciamento de Incidentes (Incident Management); Gerenciamento de Mudança (Change management); Gerenciamento de Problemas (Problem Management); Gerenciamento de Conhecimento (Knowledge Management); Gerenciamento de Configuração e Serviços de Ativos (Service Asset & Configuration Management); e Gerenciamento do Nível de Serviço (Service Level Management).
4. Atendimento mínimo de 5.000 (cinco mil) chamados em um período de 12 (doze) meses.
5. Comprovar serviços de monitoramento e provimento de NOC (Network Operation Center, ou serviços de monitoramento de redes), com operação das ferramentas em regime de 24x7 (24 horas do dia, em todos os 7 dias da semana).

6. Serviço de administração, configuração e manutenção de solução de antispam e antivírus em um mesmo contrato, para no mínimo, 200 (duzentas) estações.
7. 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, 200 (duzentas) estações.
8. 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, 5 (cinco) servidores.
9. Serviços de administração, configuração em manutenção de Servidores de Aplicação baseados no Sistema Operacional Linux, em ambiente de, no mínimo, 3 (três) servidores.
10. Serviço de instalação, configuração, administração e manutenção, de no mínimo 5 (cinco) servidores de aplicação Web, utilizando as ferramentas de aplicação JBoss/WildFly, Apache, Tomcat ou IIS.
11. Serviço de administração, configuração e manutenção em SGBD (Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados) Oracle 11g (ou superior), ou MySQL, ou Postgres e Microsoft SQL Server 2008R2 (ou superior), com a aplicação de mecanismos de alta disponibilidade e de tolerância a falhas para, pelo menos, os SGBDs Oracle ou Postgres.
12. 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 5 TBytes.
13. Serviços em ambiente de TIC com a utilização de containers e orquestradores de containers (kubernetes, openshift ou equivalentes) com a finalidade de integração entre as equipes de desenvolvimento de softwares, operações e de apoio envolvidas; além da adoção de processos automatizados para gestão de aplicações com base em rotinas de entrega contínua.
14. Experiência na execução de serviços de gerenciamento e orquestração de servidores virtualizados utilizando as ferramentas VMware VCenter e Vsphere, com, no mínimo, 2 (dois) servidores de rede físicos e 25 (vinte e cinco) máquinas virtuais.
15. Experiência na execução de monitoramento de serviços de rede usando a ferramenta Zabbix.
16. Comprovar ter prestado serviços técnicos de pelo menos 200 horas (ou métrica equivalente para trabalhos projetizados) de média ou alta complexidade, utilizando metodologia de gerenciamento de projetos conforme o PMBOK 4 ou superior. A metodologia utilizada na prestação dos serviços comprovados, e seus respectivos artefatos deverão estar anexados ao(s) atestado(s).

11.14.1.4. 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.

11.14.1.5. 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.

11.14.1.6. 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.
7. Telefone, fax ou e-mail de contato.

11.14.1.7. Para cada atestado apresentado, deverá ser apresentado também o seu respectivo contrato e aditivos.

11.14.1.8. Um mesmo atestado poderá conter várias competências. As competências exigidas correspondem às quantidades relevantes dos itens mais críticos para assegurar que a licitante tenha efetiva capacidade de prestar os serviços considerando a complexidade da infraestrutura de TIC da STI/SEDUC.

11.14.1.9. A critério do 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) DE CAPACIDADE TÉCNICA entregue(s) – nos termos do §3º do art. 43 da Lei nº 8.666/1993. 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).

11.14.1.10. A eventual recusa do(s) emitente(s) do(s) ATESTADO(S) em prestar esclarecimentos e/ou fornecer documentos comprobatórios, ou sofrer diligências, ou a constatada inexistência 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.

**11.14.1.11. Ainda, com respeito aos ATESTADOS DE CAPACIDADE TÉCNICA:**

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.

11.14.1.11. Convém destacar que, na análise dos atestados de capacidade técnica, o CONTRATANTE primará pela finalidade precípua da exigência, qual seja: a demonstração de que os licitantes possuem condições técnicas para executar o objeto pretendido pela Administração caso venha a sagrar-se vencedor 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.

11.14.2. O licitante enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado (a) da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal e (b) da apresentação do balanço patrimonial e das demonstrações contábeis do último exercício.

11.15. A existência de restrição relativamente à regularidade fiscal e trabalhista não impede que a licitante qualificada como microempresa ou empresa de pequeno porte seja declarada vencedora, uma vez que atenda a todas as demais exigências do edital.

11.15.1. A declaração do vencedor acontecerá no momento imediatamente posterior à fase de habilitação.

11.16. Caso a proposta mais vantajosa seja ofertada por licitante qualificada como microempresa ou empresa de pequeno porte, e uma vez constatada a existência de alguma restrição no que tange à regularidade fiscal e trabalhista, a mesma será convocada para, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, após a declaração do vencedor, comprovar a regularização. O prazo poderá ser prorrogado por igual período, a critério da administração pública, quando requerida pelo licitante, mediante apresentação de justificativa.

11.16.1. O tratamento favorecido previsto no subitem anterior somente será concedido se as microempresas e empresas de pequeno porte apresentarem no certame toda a documentação fiscal e trabalhista exigida, mesmo que esta contenha alguma restrição.

11.17. A não-regularização fiscal e trabalhista no prazo previsto no subitem anterior acarretará a inabilitação do licitante, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, sendo facultada a convocação dos licitantes remanescentes, na ordem de classificação. Se, na ordem de classificação, seguir-se outra microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa com alguma restrição na documentação fiscal e trabalhista, será concedido o mesmo prazo para regularização.

11.18. Havendo necessidade de analisar minuciosamente os documentos exigidos, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no “chat” a nova data e horário para a continuidade da mesma.

11.19. Será inabilitado o licitante que não comprovar sua habilitação, seja por não apresentar quaisquer dos documentos exigidos, ou apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste Edital.

11.20. Nos itens não exclusivos a microempresas e empresas de pequeno porte, em havendo inabilitação, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.

11.21. Constatado o atendimento às exigências de habilitação fixadas no Edital, o licitante será declarado vencedor.

## **12. DO ENCAMINHAMENTO DA PROPOSTA VENCEDORA**

12.1. A proposta final do licitante declarado vencedor deverá ser encaminhada no prazo **de 4 (quatro) horas**, a contar da solicitação do Pregoeiro no sistema eletrônico e deverá:

12.1.1. Ser redigida em língua portuguesa, datilografada ou digitada, em uma via, sem emendas, rasuras, entrelinhas ou ressalvas, devendo a última folha ser assinada e as demais rubricadas pelo licitante ou seu representante legal.

12.2. A proposta final deverá ser documentada nos autos e será levada em consideração no decorrer da execução do contrato e aplicação de eventual sanção à Contratada, se for no caso descumprimento (art. 50, V, do Decreto Estadual nº 9.666/2020).

12.3. Os preços deverão ser expressos em moeda corrente nacional, o valor unitário em algarismos e o valor global em algarismos e por extenso (art. 5º da Lei Federal nº 8.666/93).

12.3.1. Ocorrendo divergência entre os preços unitários e o preço global, prevalecerão os primeiros; no caso de divergência entre os valores numéricos e os valores expressos por extenso, prevalecerão estes últimos.

12.4. A oferta deverá ser firme e precisa, limitada, rigorosamente, ao objeto deste Edital, sem conter alternativas de preço ou de qualquer outra condição que induza o julgamento a mais de um resultado, sob pena de desclassificação.

12.5. A proposta deverá obedecer aos termos deste Edital e seus Anexos, não sendo considerada aquela que não corresponda às especificações ali contidas ou que estabeleça vínculo à proposta de outro licitante.

12.6. As propostas que contenham a descrição do objeto, o valor e os documentos complementares estarão disponíveis na internet, após a homologação.

12.7. A apresentação da proposta implicará na plena aceitação, por parte do proponente, das condições estabelecidas neste Edital e seus anexos.

12.8. Após apresentação da proposta, não caberá desistência, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo Pregoeiro.

12.9. O preço proposto será de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob a alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

12.10. Quaisquer tributos, custos e despesas diretas ou indiretas omitidas na proposta ou incorretamente cotados, serão considerados como inclusos nos preços, não sendo aceitos pleitos de acréscimos, a esse ou qualquer outro título.

12.11. Todas as empresas deverão cotar seus preços com todos os tributos cabíveis inclusos, bem como todos os demais custos diretos e indiretos necessários ao atendimento das exigências do Edital e seus anexos. **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 Regulamento do Código Tributário do Estado de Goiás - RCTE, que concede isenção de ICMS nas operações e prestações 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.

12.12. Por determinação da Procuradoria-Geral do Estado através de seu Despacho "AG" nº 1203/2013, para as empresas estabelecidas em Goiás que se enquadrem na situação do item 12.11, 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 ComprasNet.GO**, e será considerado como base para etapa de lances. O valor bruto (com ICMS) servirá apenas para efeito de análise do desconto concedido.

12.13. A proposta deverá conter, obrigatoriamente, as seguintes informações:

1. Nome da empresa, CNPJ, endereço, fone/fax, n.º da conta corrente, Banco, n.º da agência, nome do responsável que assinará o contrato;
2. Para empresas estabelecidas em Goiás, deverá ser informado na Proposta se a empresa é contribuinte de ICMS e se é optante do SIMPLES
3. n.º do Pregão; n.º do item ou n.º do lote que se refere
4. Preço em Real, unitário e total, com no máximo duas casas decimais, no qual deverão estar inclusas todas as despesas que influam nos custos. No caso de divergência entre o valor numérico e o por extenso, prevalecerá esse último. O preço apresentado deverá ser aquele resultante da fase de lances e/ou negociação como(a) Pregoeiro(a);
5. Descrição do objeto ofertado, com a quantidade licitada e com a indicação da marca, que deverá ser a mesma informada quando do cadastramento da proposta no [comprasnet.go](http://comprasnet.go);
6. Prazo de validade da proposta de 120 (cento e vinte) dias, a contar da data da sessão deste Pregão Eletrônico. Caso não apresente prazo de validade será esse considerado;
7. Data e assinatura do responsável.
8. Indicação expressa do nome do signatário que assinará o contrato.

12.14. Caso julgue necessário, o Pregoeiro encaminhará a proposta comercial à unidade técnica responsável pela elaboração do Termo de Referência, para análise e manifestação quanto à aceitabilidade das especificações técnicas;

12.15. É facultado ao Pregoeiro, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou a complementar as informações prestadas pelo licitante em sua proposta e em eventuais documentos a ela anexados, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que

deveria constar originariamente na proposta.

12.16. O ônus da exequibilidade da proposta caberá exclusivamente à licitante, caso solicitado pelo Pregoeiro.

### **13. DOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS**

13.1. Declarado o vencedor e decorrida a fase de regularização fiscal e trabalhista da licitante qualificada como microempresa ou empresa de pequeno porte, se for o caso, será concedido o prazo de 10 (dez) minutos, para que qualquer licitante manifeste a intenção de recorrer, de forma motivada, isto é, indicando contra qual(is) decisão(ões) pretende recorrer e por quais motivos, em campo próprio do sistema (art. 45, caput, do Decreto Estadual nº 9.666/2020).

13.2. Havendo quem se manifeste, caberá ao Pregoeiro verificar a tempestividade e a existência de motivação da intenção de recorrer, para decidir se admite ou não o recurso, fundamentadamente.

13.2.1 Nesse momento o Pregoeiro não adentrará no mérito recursal, mas apenas verificará as condições de admissibilidade do recurso.

13.2.2. A falta de manifestação imediata e motivada da licitante importará decadência do direito de recurso, conforme § 3º do Art. 45 do Decreto Estadual nº 9.666/2020.

13.2.3. Uma vez admitido o recurso, o recorrente terá, a partir de então, o prazo de três dias para apresentar as razões, pelo sistema eletrônico, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados para, querendo, apresentarem contrarrazões também pelo sistema eletrônico, em outros três dias, que começarão a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses (art. 45, § 2º, do Decreto Estadual nº 9.666/2020).

13.3. O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento (art. 45, § 4º, do Decreto Estadual nº 9.666/2020).

13.4. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados, no endereço constante neste Edital.

13.5. Não serão conhecidas as intenções de recursos, razões e contrarrazões, interpostos após os respectivos prazos legais, bem como os que forem enviados pelo *chat*, por fax, correios ou entregues pessoalmente.

13.6. O recurso contra a decisão do Pregoeiro terá efeito suspensivo para o item que disser respeito.

13.7. O exame, a instrução e o encaminhamento dos recursos à autoridade competente para apreciá-los serão realizados pelo Pregoeiro no prazo de até 3 (três) dias úteis, podendo este prazo ser dilatado até o dobro, por motivo justo. O encaminhamento à autoridade superior se dará apenas se o pregoeiro, justificadamente, não reformar sua decisão.

13.8. A autoridade competente terá o prazo de até 03 (três) dias úteis para decidir o recurso, podendo esse prazo ser dilatado até o dobro, por motivo justo, devidamente comprovado.

### **14. DA REABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA**

14.1. A sessão pública poderá ser reaberta:

14.1.1. Nas hipóteses de provimento de recurso que leve à anulação de atos anteriores à realização da sessão pública precedente ou em que seja anulada a própria sessão pública, situação em que serão repetidos os atos anulados e os que dele dependam.

14.1.2. Quando houver erro na aceitação do preço melhor classificado ou quando o licitante declarado vencedor não assinar o contrato, não retirar o instrumento equivalente ou não comprovar a regularização fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, §1º da LC nº 123/2006. Nessas hipóteses, serão adotados os procedimentos imediatamente posteriores ao encerramento da etapa de lances.

14.2. Todos os licitantes remanescentes deverão ser convocados para acompanhar a sessão reaberta.

14.2.1. A convocação se dará por meio do sistema eletrônico (*chat*), *e-mail*, ou, ainda, fax-símile, de acordo com a fase do procedimento licitatório.

14.2.2. A convocação feita por e-mail ou fax-símile dar-se-á de acordo com os dados contidos no CADFOR, sendo responsabilidade do licitante manter seus dados cadastrais atualizados.

### **15. DA ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO**

15.1. O objeto deste Pregão será adjudicado pelo Pregoeiro às licitantes vencedoras dos respectivos itens/lotas, salvo quando houver recurso, hipótese em que a adjudicação caberá à autoridade competente para homologação.

15.2. A homologação da presente licitação compete a Secretária de Estado da Educação (art. 46 do Decreto Estadual nº 9.666/2020).

### **16. DAS CONDIÇÕES PARA CONTRATAÇÃO**

16.1 Como condição para celebração do contrato ou instrumento equivalente, a Licitante vencedora deverá manter as condições de habilitação.

16.1.1 Nos termos do art. 6º, inc. I, da Lei Estadual nº 19.754/17, para fins de assinatura do contrato será efetuada Consulta ao CADIN ESTADUAL – Cadastro Informativo dos Créditos não Quitados de Órgãos e Entidades Estaduais, não podendo a empresa constar como inclusa no mesmo.

16.2. Certidão negativa/positiva de penalidades ([www.comprasnet.go.gov.br](http://www.comprasnet.go.gov.br)).

16.3. Homologada a licitação será emitida Nota de Empenho em favor da licitante vencedora, que será convocada para assinar o contrato no prazo de 10 (dez) dias, contados de sua convocação (que poderá ser realizada via fax, correio ou e-mail), podendo esse prazo ser prorrogado, a critério da Administração, desde que ocorra motivo justificado, nos termos do art. 64, §1º, da Lei n.º 8.666/1993.

16.4. A licitante vencedora deverá providenciar sua inscrição no Cadastro de Fornecedores – CADFOR no site [www.comprasnet.go.gov.br](http://www.comprasnet.go.gov.br), com a entrega dos documentos solicitados pelo setor competente nos termos da Instrução Normativa nº 004/2011-GS/SEGPLAN, como condição obrigatória para a sua contratação, e entregar o consequente Certificado de Registro Cadastral – CRC, no mesmo prazo para assinatura do contrato, nos termos do item 16.1 deste Edital.

16.4.1. Não havendo pendências documentais, o CADFOR homologará o cadastro no prazo de até 04 (quatro) dias úteis consecutivos, contados do recebimento da documentação completa, excluindo-se o dia de entrega e vencendo os prazos apenas nos dias em que houver expediente regular e integral na SEAD.

16.4.2. Informações complementares para cadastro no CADFOR poderão ser obtidas por meio dos telefones (62) 3201-6576 e (62) 3201-6625.

16.5. É facultado à Administração, quando o convocado não comprovar as condições de habilitação consignadas no edital ou se recusar a assinar o contrato, convocar as licitantes remanescentes na ordem de classificação, para, após a comprovação dos requisitos para habilitação, analisada a proposta e eventuais documentos complementares e, feita a negociação, assinar o contrato, nos termos do art. 49, §2º, do Decreto estadual nº 9.666/2020.

16.6. Quando da contratação com autor de proposta subsequente àquela melhor classificada, deverá a Administração negociar o valor, procurando aproximá-lo daquele ofertado inicialmente.

16.7. A recusa injustificada da adjudicatária em assinar o termo do contrato caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-a às penalidades previstas em lei, exceção feita às licitantes que se negarem a aceitar a contratação fora da validade de suas propostas.

16.8. Conforme determina o Art. 1º da Lei Estadual 20.489/2019, para celebração de contratos cujos limites em valor sejam superiores ao da modalidade de licitação por concorrência, sendo R\$1.500.000,00 (um milhão e quinhentos mil reais) para obras e serviços de engenharia e R\$650.000,00 (seiscentos e cinquenta mil reais) para compras e serviços, e o prazo do contrato seja igual ou superior a 180 (cento e oitenta dias), a licitante vencedora deverá apresentar declaração informando da existência do Programa de Integridade na empresa nos termos do Art. 5º da Lei 20.489/2019.

16.9. Como condição para celebração do contrato ou instrumento equivalente, a licitante vencedor deverá manter as condições de habilitação. Se, por ocasião da assinatura do contrato e/ou emissão da nota de empenho, as certidões de regularidade de débito da Adjudicatária perante o Sistema de Seguridade Social (INSS), o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e a Fazenda Estadual, estiverem com os prazos de validade vencidos, o órgão licitante verificará a situação por meio eletrônico hábil de informações, certificando nos autos do processo a regularidade e anexando os documentos passíveis de obtenção por tais meios, salvo impossibilidade devidamente justificada.

16.10. No momento da contratação e durante a vigência do ajuste, sempre que a Administração o requerer, a Contratada deverá apresentar relação de todos os sócios que compõem seu quadro social.

**16.11. Para fins de assinatura do contrato, será obrigatório o cadastro de usuário externo no Sistema Eletrônico de Informações – SEI, conforme a Instrução Normativa nº 008/2017-SEGPLAN.**

16.12. Para se cadastrar, o usuário externo deverá acessar o sítio: [http://sei.goias.gov.br/como\\_se\\_cadastrar.php](http://sei.goias.gov.br/como_se_cadastrar.php) e seguir todas as orientações ali dispostas.

16.13. A gestão do Sistema Eletrônico de Informações – SEI é realizado pela Secretaria de Estado de Administração - SEAD. Para mais informações quanto ao cadastro, entrar em contato nos telefones (62) 3201-6507 / 3201-6555 / 3201-6565 ou e-mail: [sei@sead.go.gov.br](mailto:sei@sead.go.gov.br)

## **17. DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

### **17.1. Requisitos de negócio**

17.1.1. A presente contratação pretendida permitirá:

17.1.1.1. 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.

17.1.1.2. 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 degradações de performance, de formas proativa e reativa

17.1.1.3. 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.

17.1.1.4. 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.

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

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

17.1.1.7. Contribuir na prospecção de novas tecnologias.

17.1.1.8. Prestar serviços alinhados às melhores práticas de mercado e de governo

17.1.1.9. Implementar processos eficientes ITIL de: a) Gerenciamento de Eventos (Event Management). b) Gerenciamento e Cumprimento de Requisição (Request Fulfillment). c) Gerenciamento de Incidentes (Incident Management). d) Gerenciamento de Mudança (Change management). e) Gerenciamento de Problemas (Problem Management). f) Gerenciamento de Conhecimento (Knowledge Management). g) Gerenciamento de Configuração e Serviços de Ativos (Service Asset & Configuration Management). h) Gerenciamento de Capacidade (Capacity Management).

i) Gerenciamento de Continuidade (IT Service Continuity Management) j) Gerenciamento de Disponibilidade (Availability Management) k) Gerenciamento do Nível de Serviço (Service Level Management): l) Gerenciamento do Catálogo de Serviços (Service Catalog Management). m) Gerenciamento do Portfólio de Serviço (Service Portfolio Management):

17.1.1.10. Sob a orientação e supervisão do CONTRATANTE, implantar e manter páginas web com indicadores, gráficos e dashboards contendo 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.

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

17.1.1.12. Prover recursos necessários ao perfeito desenvolvimento das atividades de TIC na STI/SEDUC;

## 17.2. Requisitos legais

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

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

17.2.3. 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.

## 17.3. Requisitos tecnológicos (funcionais e técnicos)

17.3.1. A solução pretendida é composta de uma parte: continuada de serviços técnicos de suporte técnico N1, N2 e N3 a usuários e sustentação da infraestrutura da tecnologia da informação e comunicações, remunerada mensalmente de acordo com o alcance de metas estabelecidas.

17.3.2. A Central de Serviços representa a parte continuada do serviço e 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 STI/SEDUC, conforme os critérios estabelecidos, sendo organizada em 3 (três) níveis de atendimento e serviços especializados.

17.3.3. Descrição dos níveis de atendimento e serviços especializados:

Item	Descrição	Local de Prestação do Serviço	Tipo de Atendimento
01	Nível I - Service Desk	STI/SEDUC e/ou contratada	Atendimento por telefone e ferramenta de requisições de serviço e gestão de TIC
	Nível II - Serviço de Suporte Técnico ao Usuário - Hardware, Software e Telecomunicações	STI/SEDUC e/ou contratada	Atendimento remoto/presencial
	Nível III - Serviços de Infraestrutura	STI/SEDUC e/ou contratada	

Tabela 01: Níveis de Atendimento e Serviços Especializados

17.3.4. Os serviços poderão ser prestados nas dependências da CONTRATADA e/ou de forma remota.

17.3.5. Os serviços de atendimento do nível I serão prestados nas dependências da CONTRATADA.

17.3.6. O atendimento presencial e/ou remoto pretendido no nível II será prestado nas dependências da STI/SEDUC, sendo que atendimentos remotos serão efetuados apenas na rede interna da STI/SEDUC.

17.3.7. O atendimento presencial e/ou remoto pretendido no nível III será prestado nas dependências da STI/SEDUC ou remotamente, dependendo das especificidades de cada tarefa.

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

17.3.7.2. O Modelo híbrido de trabalho que combina a atividade presencial com a atividade remota também será possível, desde que atendido os critérios do item 17.3.7.1

17.3.7.3. 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 no Anexo I - Termo de Referência

17.3.8. 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.

17.3.9. O horário de funcionamento da STI/SEDUC é de 07hs às 19hs, de segunda a sexta-feira.

17.3.10. O horário de prestação do serviço de sustentação da infraestrutura será o mesmo horário de funcionamento da STI/SEDUC, excetuando os demandas como manutenções programadas, antecipação de prazos de entrega, implementação de rotinas que necessitem de paralisação dos serviços, depuração de erros críticos, indisponibilidades de sistemas e serviços entre outros, que devem ser atendidos em regime de escala de 24x7.

17.3.11. O monitoramento da infraestrutura e serviços (NOC) será realizado em escala especial a ser definida pela CONTRATANTE em conjunto com a CONTRATADA após análise da melhor estratégia de monitoramento.

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

17.3.13. 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 SEDUC.

17.3.13.1. Tal necessidade poderá se dar em razão de atividades que demandem alterações da estrutura instalada ou que possam gerar impacto no funcionamento da empresa e/ou de seus sistemas de negócio:

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

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

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

17.3.14. 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 SEDUC.

#### **17.3.15. Visão geral dos níveis de atendimento:**

17.3.15.1. O Nível I – Service Desk deverá ter conhecimentos básicos para atendimento a requisições de serviços, incidentes e elucidação de problemas e dúvidas consideradas simples e deverá gerenciar/acompanhar todo o ciclo de vida do chamado, bem como abertura e acompanhamento de ordens de serviço para outros fornecedores de equipamentos e serviços (em garantia ou não) nas dependências da STI/SEDUC, sendo responsável por manter os usuários informados sobre o progresso do atendimento até o encerramento do mesmo.

17.3.15.2. O Nível II poderá, a critério da STI/SEDUC, realizar os atendimentos de forma remota, sendo o seu acesso através da rede da STI/SEDUC, 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 SEDUC.

17.3.15.3. 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 quando o problema estiver correlacionado com a Infraestrutura de TIC. a) Caso sejam constatados problemas em equipamentos ou serviços em garantia da STI/SEDUC, 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.

17.3.16. Os serviços, do item 1 do 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.

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

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

17.3.19. No “ANEXO AO TERMO DE REFERÊNCIA VI - 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 inexecuibilidade (item 14.4 do Anexo I - Termo de Referência), consta um quantitativo mínimo estimado de profissionais e perfis que precisariam ser alocados em cada uma das equipes especializadas definidas neste TR, 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 STI/SEDUC.

17.3.20. 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 STI/SEDUC exigem e devem ser prestados. Ainda, a exigência de habilidades em plataformas tecnológicas específicas leva em consideração a especificidade do ambiente computacional do CONTRATANTE, dentro de toda sua complexidade, a criticidade de equipamentos e serviços, a essencialidade de seus serviços públicos, dentre outros fatores. Portanto, consideramos que as qualificações especificadas são as mínimas necessárias para atender as necessidades do CONTRATANTE dentro dos padrões de qualidade requeridos e que já são exigidos.

17.3.21. 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.

17.3.22. Com a recente chegada da biblioteca ITIL 4, o CONTRATANTE pode requerer da CONTRATADA que processos e padrões sejam atualizados ou incluídos para adaptar à 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 no Anexo I - Termo de Referência.

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

#### **17.3.23. Critérios de Supervisão e coordenação das Atividades técnicas e Definição do Preposto**

17.3.23.1. A CONTRATADA deverá elencar profissionais para cumprirem as funções de supervisão e coordenação determinadas nos perfis dos Líderes Técnicos. Estas pessoas deverão estar designadas para as atividades de supervisão e coordenação das suas respectivas equipes especializadas. É responsabilidade das atividades de supervisão dos líderes técnicos a atuação transversal e integração entre todas as equipes, sejam elas as equipes especializadas da CONTRATADA como as equipes de servidores da STI/SEDUC e áreas negociais da SEDUC. As equipes de gestão de TIC do

CONTRATANTE, no que diz respeito à execução e coordenação técnica dos serviços, realizarão sua interação preferencialmente com estes líderes técnicos e o preposto.

17.3.23.2. Segue abaixo os grupos de serviços que deverão ser alocados profissionais para o papel de líder técnico:

- a) Suporte Remoto (Equipe I);
- b) Suporte Presencial (Equipe II)
- c) Gestão de Infraestrutura (Equipes III a VIII)
- d) Gestão da Informação (Equipe IX a XI)

17.3.23.3. Os líderes técnicos da contratada, quando requisitados, deverão estar acessíveis em qualquer dia e horário para o CONTRATANTE, de forma presencial em horário comercial, e através de número telefônico quando em regime de sobreaviso, para esclarecer dúvidas e conduzir procedimentos para a solução de problemas e incidentes

17.3.23.4. Além dos líderes técnicos das equipes especializadas, também cumprirá à contratada a indicação de um preposto, responsável pela interação com a CONTRATANTE sob todos os aspectos. O preposto deverá ser notificado de toda e qualquer demanda do CONTRATANTE que necessite de atuação da CONTRATADA, inclusive no que diz respeito ao relacionamento com os líderes técnicos e equipes especializadas.

17.3.23.5. Na reunião inicial, a CONTRATADA designará um ou mais profissionais para ser o seu preposto como também seus substitutos eventuais. Sempre que houver mudanças, esses representantes administrativos deverão ter as suas indicações formalizadas junto à CONTRATANTE. O substituto eventual atuará somente na ausência do preposto titular.

17.3.23.6. Deve ser possível a comunicação com o preposto 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 preposto, que poderá ser acionado, ainda que remotamente, para receber determinações ou tratar questões, incidentes e problemas que sejam inadiáveis, a critério da CONTRATANTE.

17.3.23.7. 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).

17.3.23.8. Será de responsabilidade do preposto a execução/coordenação das seguintes atividades:

- a. Executar os procedimentos administrativos referentes aos recursos alocados para execução dos serviços contratados.
- b. Executar a gestão geral do contrato por parte da CONTRATADA.
- c. Assegurar que as determinações da CONTRATANTE sejam disseminadas junto aos colaboradores na execução dos serviços.
- d. Proceder ao registro de atas de reunião, as quais deverão ser disponibilizadas para a CONTRATANTE sempre que solicitadas.
- e. Zelar pelo cumprimento eficaz e eficiente dos requisitos contratuais segundo as melhores práticas.
- f. Participar, quando convocado pela CONTRATANTE, de reuniões de alinhamento de expectativas contratuais ou de planejamento de atividades.
- g. Elaborar, quando solicitado, minuta de OS, para discussão, aprovação e autorização pelos demandantes, Fiscais Técnicos e Gestor do Contrato.
- h. Responsabilizar-se pelo planejamento, acompanhamento e cumprimento integral de todas as tarefas nos prazos e qualidade exigidos.
- i. Avaliar o prazo requerido e alocar os profissionais necessários para a execução das ORDENS DE SERVIÇO.
- j. Informar os profissionais da CONTRATADA que serão os responsáveis pelo atendimento da ORDEM DE SERVIÇO.
- k. Acompanhar a execução de todas as ORDENS DE SERVIÇO, garantindo o cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço.
- l. Informar à CONTRATANTE sobre problemas de qualquer natureza que possam impedir o adequado atendimento das ORDENS DE SERVIÇO.
- m. Realizar a entrega dos serviços e produtos previsto nas ORDENS DE SERVIÇO e nas demais obrigações contratuais.
- n. Obter do Gestor do Contrato ou dos servidores por ele indicados, as assinaturas de autorização e ateste das ORDENS DE SERVIÇO a serem executadas ou concluídas, previamente a execução ou posterior a conclusão, respectivamente.
- o. Atuar como representante da CONTRATADA para solução de qualquer dúvida, conflito ou desvio, em relação a questões técnicas envolvendo a prestação de serviço.
- p. Responder, perante o CONTRATANTE, pela execução técnica das requisições, incidentes e problemas.
- q. 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.
- r. Levar para as reuniões periódicas de acompanhamento as situações não resolvidas de gestão das demandas.
- s. Realizar a gestão cabível à CONTRATADA, quanto aos aspectos administrativos e legais do contrato.
- t. O preposto deverá ser dedicado/exclusivo para atender à STI/SEDUC.
- u. A prestação dos serviços do preposto serão nas dependências da Contratante ou de forma remota à Critério da CONTRANTE
- v. O preposto é o representante da CONTRATADA junto à STI/SEDUC. O preposto poderá ser contatado mesmo fora do horário de expediente, sem que com isso ocorra qualquer ônus extra ao CONTRATANTE.

#### **17.3.23.9. Requisitos Técnicos do(s) Preposto(s):**

- a. 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.
- b. O(s) Preposto(s) designado(s) pela CONTRATADA deverá(ão) ter 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.
- c. O preposto deve possuir no mínimo as seguintes certificações Scrum Foundation e ITIL Foundation Certified v3 ou superior.

#### **17.3.24. Locais e Horários de Prestação dos Serviços**

17.3.24.1. Os serviços de atendimento presencial na Sede aos usuários de TIC deverão ser prestados nas dependências da STI/SEDUC, no seguinte endereço:

a) Av. Quinta avenida, quadra 71 número 212 - Setor Leste Vila Nova - Goiânia/GO - CEP: 74643-030.

17.3.24.2. Os serviços de atendimento presencial nas 40 Coordenações Regionais de Ensino devem ser prestados nas seguintes cidades (1 por CRE) da Tabela 2 e deve ser prestado por no mínimo um profissional em tempo integral (8hs às 18hs):

CIDADES
ÁGUAS LINDAS
ANÁPOLIS
APARECIDA
CAMPOS BELOS
CATALÃO
CERES
FORMOSA
GOIANÉSIA
GOIÂNIA
GOIÁS
GOIATUBA
INHUMAS
IPORÁ
ITABERAÍ
ITAPACI
ITAPURANGA
ITUMBIARA
JATAÍ
JUSSARA
LUZIÂNIA
MINAÇU
MINEIROS
MORRINHOS
NOVO GAMA
PALMEIRAS
PIRACANJUBA
PIRANHAS
PIRES DO RIO
PLANALTINA
PORANGATU
POSSE
QUIRINÓPOLIS
RIO VERDE
RUBIATABA
SANTA HELENA
SÃO L. M. BELOS
SÃO M. ARAGUAIA
SILVÂNIA
TRINDADE
URUAÇU

Tabela 02 - 40 Regionais

17.3.24.3. Todos os deslocamentos das equipes que se fizerem necessários para o desenvolvimento das atividades contratadas serão de responsabilidade da CONTRATADA, através de meios que lhe convir.

17.3.24.4. Os horários de funcionamento dos sítios do CONTRATANTE são de segunda a sexta-feira, entre 07:00 horas e 19:00 horas. Em caráter excepcional (treinamentos, cursos, manutenções e mudanças programadas) poderá haver atividades do CONTRATANTE em finais de semana e feriados. 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.

#### 17.3.25. Requisitos Específicos das Equipes Especializadas:

17.3.25.1. Cada uma das equipes especializadas será responsável por atuar em um determinado segmento da cadeia de prestação de serviços, de acordo com a sua especialidade, de modo a garantir a integração completa entre os segmentos, o foco na qualidade do atendimento e na experiência dos usuários, observância dos níveis de serviço e desempenho estabelecidos neste Termo de Referência. Para cada uma das equipes especializadas está definido um conjunto de atividades a serem executadas, conforme será detalhado nos itens na sequência. Além das atividades próprias de cada equipe, estão definidas as seguintes atividades e atributos comuns às equipes especializadas:

- Deverão atuar proativamente, de modo atender aos usuários e garantir a disponibilidade e performance dos serviços de TIC sob a sua responsabilidade, dentro dos níveis de serviços acordados.
- Deverão atuar proativamente buscando a automatização e melhoria contínua dos processos e atribuições sob sua responsabilidade.
- Deverão atender aos chamados da fila sob sua responsabilidade e fazer os devidos encaminhamentos e garantir o atendimento das atividades sob a responsabilidade da CONTRATADA.
- Deverão garantir a coordenação e a comunicação entre equipes especializadas atuando em conjunto no atendimento de todas as ocorrências sob a responsabilidade da CONTRATADA.

- e. Deverão atuar em conjunto e coordenadas pela equipe de Governança de Serviços de TIC reportando a incidência de problemas ou a indisponibilidade ou degradação de performance de serviços, bem como sugestões de melhorias nos processos e ambientes sob sua responsabilidade.
- f. 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.
- g. Deverão participar de reuniões com o CONTRATANTE e com as equipes de projeto, elaborando as respectivas atas, para tratar de assuntos relativos às suas especialidades de atuação.
- h. 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 do CONTRATANTE, bem como propor ações e contramedidas.
- i. 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 pelo CONTRATANTE.
- j. Deverão realizar a curadoria (criar, verificar, corrigir, melhorar e manter atualizados) das bases de conhecimento com scripts de solução de atendimentos, requisições, incidentes e problemas dentro da sua especialidade.
- k. Deverão atuar em conjunto com a equipe de monitoração de modo a publicar em página web on-line (em tempo real) de forma proativa a capacidade e a disponibilidade dos serviços de TIC e ativos sob sua responsabilidade.
- l. Deverão atuar em conjunto com a equipe de segurança de modo a manter de forma proativa os serviços de TIC e ativos sob a sua responsabilidade atualizados e em conformidade com as políticas de segurança da CONTRATADA.
- m. Deverão prestar atendimento presencial aos usuários de TIC da STI/SEDUC
- n. Deverão executar todas as atividades em concordância com as políticas de segurança da informação e de infraestrutura de TIC do CONTRATANTE.

17.3.26. As equipes especializadas atuam na prestação de duas categorias básicas de serviços de Tecnologia da Informação: os serviços aos usuários (Equipes especializadas I e II) e os serviços de infraestrutura e serviços de TIC (Equipes especializadas III a XII). Estas duas categorias se complementam e devem atuar de forma integrada priorizando sempre na qualidade e disponibilidade dos serviços para os usuários.

17.3.27. 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 nesse TR ou devidamente acordados com a CONTRATANTE.

17.3.27.1. Caso a CONTRATADA tenha interesse que algum outro profissional que atue em mais de uma equipe especializada, deve certificar que o mesmo possui as qualificações descritas para as respectivas equipes. Ficará a critério da CONTRATANTE autorizar ou não a atuação de profissionais em mais de uma equipe especializada.

17.3.27.2. O atendimento das solicitações de serviço se dará em três níveis, de acordo com o estabelecido no ITIL. O primeiro nível é o atendimento remoto ao usuário, através dos canais de atendimento estabelecidos nesse TR. Caso o atendimento não possa ser resolvido remotamente, poderá ser escalado para o segundo nível, de atendimento presencial ao usuário.

17.3.27.3. 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 TI e respectiva infraestrutura.

17.3.27.4. Para fins de um melhor atendimento aos usuários da SEDUC, no interesse do CONTRATANTE, a equipe de atendimento à usuário remoto ou presencial poderá ser treinada nos sistemas desenvolvidos pela CONTRATANTE para realizar um suporte mais adequado.

17.3.27.5. As equipes especializadas dos Grupos de Serviços III ao XII, possuem natureza transversal, de tal forma que as suas atuações devem permear por todas as equipes especializadas descritas nessa contratação. Todas as demais equipes devem atuar de tal 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.

17.3.27.6. O detalhamento das atribuições e requisitos das Equipes Especializadas estão descritas no “ANEXO AO TERMO DE REFERÊNCIA III- Requisitos das Equipes Especializadas”.

#### **17.4. Características da Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI**

17.4.1. A Solução de Gerenciamento de Serviços de TIC utilizada atualmente pela CONTRATANTE é o SAC baseado no GLPI, a qual foi configurada e implantada pela CONTRATANTE, sendo que no novo contrato a disponibilização da nova ferramenta será de responsabilidade da vencedora do atual certame.

17.4.2. 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.

17.4.3. Para viabilizar a gestão dos serviços prestados, deverá ser utilizada 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 no Anexo I - Termo de Referência.

17.4.4. 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 aqui expostos.

17.4.5. A ferramenta deverá ser capaz de implementar diversos indicadores de acordo de níveis de serviço, e não deve se estar limitada aos indicadores e acordos de níveis de serviço presentes no Anexo I - Termo de Referência.

17.4.6. Deverá ser capaz de fornecer diversos perfis de administração.

17.4.7. 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.

17.4.8. 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 4, deverão atender aos seguintes requisitos gerais:

17.4.8.1. 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.

17.4.8.2. Estar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, monitorada e sendo mantida como serviço crítico da CONTRATANTE.

17.4.8.3. Ser multiusuário e multitarefa.

17.4.8.4. Estar integrada com as bases de dados corporativas de usuários (LDAP, Active Directory), e possibilitar a integração com ferramentas de gestão de identidade.

17.4.8.5. Possuir menus e todas as funcionalidades em português do Brasil.

17.4.8.6. Manter cópia do registro de logs das atividades para fins de auditoria por, no mínimo, 12 (doze) meses.

17.4.8.7. Permitir a exportação e transferência de todos os dados armazenados em formatos abertos.

17.4.8.8. Permitir adaptações, customizações e integrações, de acordo com as necessidades apresentadas pelo CONTRATANTE.

17.4.8.9. 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 300 (trezentos) usuários atendentes a fim de contemplar a demanda exclusiva do CONTRATANTE.

17.4.8.10. 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.

17.4.9. 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.

17.4.10. 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 inter-relacionados. 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:

17.4.10.1. Gerenciamento de Eventos (Event Management):

- a. 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.
- b. 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.
- c. 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 tratamentos de incidentes e problemas), é fundamental que o processo de Gerenciamento de Eventos esteja implementado em todos os níveis de suporte.

17.4.10.2. Gerenciamento e Cumprimento de Requisição (Request Fulfillment):

a) 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.

b) 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.

c) 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.

17.4.10.3. Gerenciamento de Incidentes (Incident Management):

a) O objetivo do processo de Gerenciamento de Incidentes é restabelecer a operação normal do serviço ou do ativo de TIC no qual ocorreu o incidente, o mais rápido possível, cumprindo o Acordo de Nível de Serviços.

b) Tal qual ocorre com os processos envolvidos no Cumprimento de Requisitos, os processos de atendimento, gerenciamento e tratamento dos incidentes reportados, também são executados em conformidade a ITIL v3 e são registrados e gerenciados através de solução de software para

## Gerenciamento de Incidentes.

I - 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 para o processo de Gerenciamento de Incidentes (Incident Management) e todas as suas funcionalidades relacionadas ao processo deverão ser integralmente instaladas e estar disponíveis para uso.

### II - Gerenciamento de Problemas (Problem Management):

c) 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.

#### 17.4.10.4. Os objetivos do Processo Gerenciamento de Problemas são:

Encontrar a causa raiz do problema e aplicar uma solução definitiva para sua resolução.

Administrar base de conhecimento de erros conhecidos e suas soluções de tratamento.

c) 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 adotada 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.

#### 4.4.10.5. Gerenciamento de Mudança (Change management):

a) 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.

b) 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.

c) 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).

d) 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.

e) 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.

f) 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.

#### 17.4.10.6. Gerenciamento de Configuração e Serviços de Ativos (Service Asset & Configuration Management):

a) 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.

b) 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.

c) 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).

d) 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.

e) 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.

#### 17.4.10.7. Gerenciamento de Conhecimento (Knowledge Management):

a) 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.

b) 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 íntegra) é entregue à pessoa correta (desde o atendente até o presidente) e no tempo hábil (tempestivamente) para que a mesma possa tomar decisões.

c) 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.

#### 17.4.10.8. Gerenciamento de Capacidade (Capacity Management):

a) 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

b) Dentre seus objetivos os principais são:

I - Fornecer orientações às áreas do negócio e de TI em relação a questões relacionadas à capacidade e ao desempenho;

II - Realizar controle para que os resultados de desempenho e de serviço atendam ou excedam os acordos;

III - Ajudar no diagnóstico e resolução de incidentes relacionados;

IV - Avaliar o impacto das mudanças no plano de capacidade;

V - Realçar as medidas proativas para melhorias de desempenho

c) 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.

17.4.10.9. Gerenciamento do Catálogo de Serviços (Service Catalog Management):

a) O Catálogo de Serviços, conforme definido pela ITIL, “é um subconjunto do Portfólio de Serviços da Organização, que consiste de 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)”.

b) 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.

c) 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).

d) 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.

17.4.10.10. Gerenciamento do Portfólio de Serviço (Service Portfolio Management):

a) 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

b) 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.

c) 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

d) Este é o processo que estabelece como a área de TIC irá executar suas ações, tais como:

I - Definir quais serviços propostos estão associados aos objetivos de negócio da CONTRATANTE;

II - Projetar as métricas, demonstrando o valor a ser entregue pelo serviço novo ou alterado;

III - Aprovar os serviços novos ou alterados a serem entregues;

IV - Acompanhar indicadores estratégicos do serviço durante seu desenvolvimento, assim como em outras etapas do ciclo de vida;

V - Aposentar serviços quando estes não entregam mais valor ou não têm a importância esperada;

VI - Propor mudanças para ajustar serviços que devam se adequar melhor a área de negócio;

VII - Relatar os indicadores dos serviços com foco estratégico, demonstrando o valor que eles agregam ao negócio da organização

e) 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).

17.4.10.11. Gerenciamento de Continuidade (IT Service Continuity Management):

a) 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).

b) Dentre as atividades do processo de Gerenciamento de Continuidade, merecem destaque as seguintes:

I - Definir política de gestão de continuidade dos serviços de TI;

II - Definir os requisitos mínimos para a estrutura de retorno, em caso de paradas dos serviços de TI;

III - Analisar riscos de desastres com os serviços de TI e reduzi-los ou transferi-los para um terceiro;

VI - Desenvolver um plano de continuidade conforme as necessidades da organização;

V - Planejar estruturas de retorno;

VI - Planejar e conscientizar a organização para situações de gravidade;

VII - Realizar testes, auditoria, controle e gestão de mudanças na estrutura de retorno.

#### 17.4.10.12. Gerenciamento de Disponibilidade (Availability Management):

a) 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.

b) 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 99,99999% 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

c) 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).

d) 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:

I - Planejar a disponibilidade;

II - Identificar funções vitais e Pontos únicos de Falha;

III - Requisitar mudanças para manutenções preventiva;

IV - Interagir com o Gerenciamento da Capacidade;

V - Monitorar a disponibilidade;

VI - Utilizar técnicas proativas e reativas para a análise de da disponibilidade;

VII - Fornecer relatórios sobre a disponibilidade dos serviços;

VIII - Revisar a disponibilidade dos serviços;

IX - Entender o porquê do serviço ter ficado parado (pode utilizar o Gerenciamento de Problemas como auxílio a esta tarefa).

#### 17.4.10.13. Gerenciamento do Nível de Serviço (Service Level Management):

a) 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

b) 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.

I - Dentre suas atividades, merecem destaques e são relevantes aos interesses da CONTRATANTE as seguintes:

II - Definir, documentar, acordar, monitorar, medir, reportar e rever os níveis de serviços providos;

III - Prover e melhorar o relacionamento e comunicação com o negócio e com os fiscais técnicos;

IV - Garantir a existência de metas específicas e mensuráveis para todos os serviços de TIC;

V - Monitorar e melhorar a satisfação dos clientes;

VI - Garantir a implantação de medidas proativas, visando a melhora dos serviços.

c) 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.

d) 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.

#### 17.4.11. As justificativas para o uso de ferramenta ITSM são:

17.4.11.1. 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.

17.4.11.2. 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.

17.4.11.3. 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.

17.4.11.4. 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.

17.4.11.5. No tocante aos softwares componentes da solução pretendida, faz-se necessária sua plena adequação ao modelo ITIL, quanto aos processos e gerenciamento fundamentais.

17.4.11.6. Neste contexto, é fundamental que haja uma comprovação indubitável de que o produto oferecido está ajustado às exigências da contratação, o que só pode ser assegurado pela apresentação de certificações reconhecidas internacionalmente.

17.4.11.7. Deste modo, para comprovação da conformidade com a biblioteca ITIL, exige-se que a ferramenta, fornecido pela CONTRATADA possua a certificação PinkVERIFY™, da empresa Pink Elephant.

17.4.11.8. Note-se que o objeto da licitação transcende ao fornecimento de software, que representa o complemento de um escopo maior, qual seja o fornecimento de solução integrada de gerenciamento de serviços de tecnologia da informação, fundamentada nas melhores práticas da biblioteca ITIL, do qual o software é um dos componentes.

17.4.11.9. Por fim, nesse sentido, a ata nº 3 do TCU, de 13 de fevereiro de 2008, Acórdão TCU nº 144/2008, afirma que:

*"... é válido que se exija certificação emitida pela Pink Elephant, uma vez que se trata de organização que é referência mundial em capacitação ITIL, o que não configura restrição ao processo competitivo, mas um instrumento necessário para que a Administração efetive o adequado atendimento de suas necessidades, uma vez que o programa PinkVerify é mundialmente considerado como adequado à certificação que avalia as ferramentas que suportam as necessidades de definições e fluxos de trabalho dos processos de gerenciamento de TIC."*

17.4.12. 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/en-US/PinkVERIFY/PinkVERIFYToolsets>):

17.4.13. A ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI deverá possuir certificação PinkVERIFY™, no mínimo versão ITIL v3, relacionados aos gerenciamentos listados a seguir:

I - Gerenciamento de Eventos (Event Management).

II - Gerenciamento e Cumprimento de Requisição (Request Fulfillment).

III - Gerenciamento de Incidentes (Incident Management).

IV - Gerenciamento de Mudança (Change management).

V - Gerenciamento de Problemas (Problem Management).

VI - Gerenciamento de Conhecimento (Knowledge Management).

VII - Gerenciamento de Configuração e Serviços de Ativos (Service Asset & Configuration Management).

VIII - Gerenciamento de Capacidade (Capacity Management).

IX - Gerenciamento de Continuidade (IT Service Continuity Management)

X - Gerenciamento de Disponibilidade (Availability Management)

XI - Gerenciamento do Nível de Serviço (Service Level Management):

XII - Gerenciamento do Catálogo de Serviços (Service Catalog Management).

XIII - Gerenciamento do Portfólio de Serviço (Service Portfolio Management)

17.4.14. 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

17.4.15. 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 que irá utilizar no ambiente da CONTRATANTE.

17.4.15.1. 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:

a) Projeto técnico de implantação da ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI

b) Migração dos dados da base de dados de conhecimentos e de configuração de ativos.

c) Cronograma de implantação e customização.

17.4.15.2. 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.

17.4.16. 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.

17.4.17. Ao final do contrato, a CONTRATADA deverá manter o licenciamento da ferramenta por, pelo menos, mais 6 meses.

## **17.5. Características da Ferramenta de Monitoramento do Ambiente de TI**

17.5.1. Atualmente ferramentas implantadas para monitoramento dos serviços e ativos de TI da CONTRATANTE são: Zabbix, Kibana, Elasticsearch, Grafana, Ntop e Huawei Reports.

17.5.2. 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 a solicitar a implantação.

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

17.5.4. Monitorar uma infraestrutura de TIC significa verificar a eficácia do funcionamento de cada serviço, equipamento e processos existentes. A monitoração 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 TIC da CONTRATANTE.

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

17.5.6. Diante disso, a monitoração em tempo real da infraestrutura de TIC e de seus ativos, vêm se tornando indispensável na gestão da TIC da CONTRATANTE. Essa monitoração 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.

17.5.7. Com isso, a Solução de Software de Monitoração 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.

17.5.8. A solução de Monitoração 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.

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

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

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

- a. Os computadores, máquinas virtuais, dispositivos, serviços, aplicativos e demais itens estabelecidos pela CONTRATANTE como sendo de monitoração obrigatória, serão classificados neste documento como sendo Item de Monitoração (IM).
- b. Agente de Coleta corresponde ao serviço ou aplicativo instalado em IM, com o objetivo de coletar dados, comparar amostras coletadas com valores predefinidos, cria alertas e executar respostas.
- c. 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.
- d. 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.
- e. 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.
- f. 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:
- g. Descobrir automaticamente os servidores e dispositivos de rede.
- h. Executar a descoberta de baixo nível com os métodos de atribuição automática de verificações de desempenho e disponibilidade para entidades descobertas.
- i. Realizar monitoração distribuída com administração centralizada, via console físico ou web.
- j. Possuir aplicação cliente de alta performance compatível com os sistemas operacionais de uso da CONTRATANTE.
- k. Realizar monitoração de IMs com ou sem Agente de Coleta.
- l. Realizar monitoração de IMs por instruções de Monitoração.
- m. Autenticação segura de usuário, passível de integração com LDAP e quaisquer outras formas de autenticação de rede da CONTRATANTE.
- n. Apresentar a situação consolidada do IMs (resumos, gráficos e alertas de 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.
- o. Permitir, no mínimo, a notificação de eventos predefinidos por e-mail, SMS e Instant Messaging.
- p. Prover visualização gerenciais e técnicas, sintetizada e detalhada dos IMs.
- q. A série histórica das configurações aplicadas a Agentes de Coleta, Instruções de Monitoração criadas, informações coletadas, eventos registrados e ações realizadas, devem ser preservadas e possibilitar a análise e auditorias a qualquer tempo.
- r. Realizar monitoração de máquinas virtuais VMware.

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

- a. Armazenar informações sobre IMs em banco de dados Relacional.
- b. Permitir a inclusão de novos Servidores de Gerenciamento no Grupo de Gerenciamento, sem que ocorram interrupções dos serviços da Solução de Monitoração.
- c. Possuir recursos que permitam que o trabalho da Solução de Monitoração seja distribuído de forma equilibrada entre os servidores membros do Grupo de Gerenciamento.

- d. No caso de falha de algum servidor do Grupo de Gerenciamento, a Solução de Monitoração deve ser capaz de fazer com que outro servidor assuma automaticamente a carga de trabalho do servidor com falha.
- e. Nas inclusões de novos servidores no Grupo de Gerenciamento, a solução deverá designar automaticamente parte do trabalho de monitoração para o novo servidor.
- f. Todos os servidores do Grupo de Gerenciamento, deverão administrar um conjunto distinto de IM's remotamente.
- g. A Solução de Monitoração deve ser capaz de coletar dados de desempenho e disponibilidade de computador através de Instruções de Monitoração, de forma a possibilitar a coleta de informações em computadores em que não seja possível ou desejável instalar um Agente de Coleta.
- h. As ações das Instruções de Monitoração deverão ser executadas, no mínimo, mediante a utilização de scripts.
- i. A Solução de Monitoração deverá permitir a definição das informações e ações que os agentes ou as Instruções de Monitoração deverão retornar ou executar, em conformidade com a especificidade do IM.
- j. Durante a realização da primeira coleta de informações em um IM, o Servidor de Gerenciamento deverá configurar o Agente de Coleta instalada ou executar as Instruções de Monitoração predefinidas, e coletar com todas as informações relativas a arquitetura, tecnologias, serviços, aplicativos e demais objetos recursos
- k. Existente no IM pre-definidos para mapeamento.
- l. 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. Este requisito objetiva a análise, o mapeamento e inclusão de novos IMs com base em características específicas.
- m. 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 estes objetos possam ser posteriormente analisados e incluídos na monitoração, conforme interesse da CONTRATANTE.

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

- a. A coleta de informações deve observar fontes de dados no IM e retornar as informações de acordo com a configuração e instruções realizadas por seu Servidor de Gerenciamento.
- b. O Agente de Coleta também deve ser capaz de calcular o estado de integridade do IM e reportar ao Servidor de Gerenciamento.
- c. Quando o estado de integridade de um IM for alterado ou outros critérios forem atendidos, o Servidor de Gerenciamento deverá emitir o alerta correspondente.
- d. Ao fornecer dados de integridade sobre IM ao Servidor de Gerenciamento, o Agente de Coleta ou a Instrução de Monitoração deve fornecer informações atualizadas da integridade do IM e de todos os serviços que disponibiliza e/ou dos aplicativos que hospeda.
- e. Quaisquer mudanças efetuadas nos objetos de um IMs, tais como adição ou desinstalação de aplicativo, interrupção manual de serviço, etc., o Agente de Coleta deve enviar as informações atualizadas ao Servidor de Gerenciamento, que produza o alerta de monitoramento correspondente, se for o caso.
- f. Quando o Agente de Coleta for incapaz de se comunicar com o Servidor de Gerenciamento ao qual se reporta, o agente deverá continuar com a coleta de informações, preservando o sequenciamento cronológico das informações e eventos coletados e, tão logo a conexão seja restaurada, o Agente de Coleta deverá enviar estes dados e eventos para seu Servidor de Gerenciamento.
- g. O Servidor de Gerenciamento deverá tratar e registrar a falha de comunicação, seja com o Agente de Coleta ou na execução da Instrução de Monitoração, como um evento da monitoração.
- h. Os Agentes de Coletas devem enviar periodicamente e de forma autônoma ao Servidor de Gerenciamento, as informações de monitoração previamente estabelecidas, conforme agendamento e periodicidade em intervalo programável, a ser definido, com métrica mínima de intervalo de tempo medida em segundos.

#### **17.6. Requisitos de projeto e de implementação, técnicas, métodos, forma de gestão, de documentação, dentre outros**

17.6.1. A CONTRATADA deverá alimentar e manter atualizada toda a documentação gerada em decorrência da execução do contrato, inclusive rotinas e relatórios técnicos e gerenciais.

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

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

17.6.4. 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 STI/SEDUC.

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

17.6.6. São de propriedade da SEDUC, todos os produtos gerados no escopo da presente contratação; incluindo estudos, relatórios, especificações, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, páginas web e documentação, em papel ou em qualquer forma ou mídia, em conformidade com o artigo 111 da Lei 8.666/93, com a Lei 9.609/98 e com a Lei 9.610/98, sendo vedada qualquer apropriação e comercialização destes por parte da CONTRATADA.

17.6.7. Para garantir os direitos de propriedade intelectual cabe a CONTRATADA:

- a) Evitar documentos produzidos com logotipo da CONTRATADA;
- b) Evitar sistemas com logotipo ou referências à CONTRATADA;
- c) Proibir qualquer tipo de propaganda sem autorização prévia;
- d) Evitar citar os contratados em palestras/apresentações.

17.6.8. A CONTRATADA se compromete, em conformidade com o parágrafo único do artigo 111 da Lei Federal nº 8.666/93, a participar de atividades de transição contratual e a transferir para a STI/SEDUC e/ou para outra empresa por este indicada todo o conhecimento gerado na execução dos serviços, incluindo dados, documentos e elementos de informação utilizados.

17.6.9. Com vista a mitigar riscos de descontinuidade de serviços e de dependência técnica pela STI/SEDUC, a CONTRATADA se compromete a habilitar equipe de técnicos da STI/SEDUC ou outra por ele indicada no uso das soluções desenvolvidas e implantadas no escopo deste contrato, repassando todo o conhecimento necessário para tal.

17.6.10. A STI/SEDUC 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.

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

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

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

17.7.2. 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.

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

17.7.4. 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.

17.7.5. Para não ocorrer interrupção dos serviços prestados ao usuário da STI/SEDUC, durante o PTO deve ocorrer a implantação da Ferramenta de Requisição de Serviços e Gerenciamento de TI (ITSM), 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.

17.7.6. Com base nas informações recolhidas durante o PTO, a CONTRATADA deverá entregar o Plano de Implantação dos Serviços até 05 (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.

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

17.7.7.1. Ter entregue o Plano de Implantação dos Serviços pelo menos 05 (cinco) dias corridos antes do início da prestação dos serviços.

17.7.7.2. Ter cumprido todas as exigências para o início do PAO.

17.7.8. O Período de Adaptação Operacional (PAO) da CONTRATADA terá a duração de 180 (cento e oitenta) dias corridos, contados a partir do início efetivo da prestação dos serviços. Durante este período, considerado como de estabilização, a CONTRATADA deverá proceder a todos os ajustes que se mostrarem necessários no dimensionamento e qualificação das equipes, bem como nos procedimentos adotados e demais aspectos da prestação dos serviços, de modo a assegurar o alcance das metas estabelecidas.

17.7.9. Durante o Período de Adaptação Operacional a CONTRATADA deverá planejar e executar a implantação da prestação de serviços de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência, contemplando:

17.7.9.1. Implantação do Centro de Chamados;

17.7.9.2. Adaptação e migração de dados da Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI atual para a nova;

17.7.9.3. Adaptação à Ferramenta de Acesso Remoto;

17.7.9.4. Implantação do Circuito de Comunicação Dedicado ou VPN Site-to-Site, entre CONTRATADA e CONTRATANTE;

17.7.9.5. Revisão e migração de todos os processos já implantados para a nova Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI;

17.7.9.6. Meios que viabilizem os acessos que venham a ser necessários a seus colaboradores remotos, respeitando as normas de segurança da STI/SEDUC e boas práticas de mercado.

17.7.9.7. 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.

17.7.9.8. Demais atividades definidas neste Termo de Referência a serem executadas pela CONTRATADA.

17.7.9.9. Totalidade de colaboradores de nível 1 e 2 já com todos os requisitos profissionais cumpridos e, pelo menos, 50% dos colaboradores de cada Equipe Especializada de nível 3 já com todos os requisitos profissionais cumpridos, resguardado os quantitativos mínimos de cada perfil listado no item 17.8.10.

a) Caso a contratada não inicie com 100% dos colaboradores de nível 3 já com todos os requisitos profissionais cumpridos, terá 30 dias corridos da data de início da prestação dos serviços para fazê-lo.

17.7.10. Nos primeiros 90 (noventa) dias corridos após o início da execução dos serviços, tratado como um período de estabilização e ajustes, a CONTRATADA deverá manter no mínimo 40% dos colaboradores de todos os perfis.

17.7.11. Os perfis de coordenador de suporte, técnico de suporte e técnico de suporte especializado devem ter seus quantitativo mínimos indicados respeitados durante o PAO

17.7.12. Mais de um perfil de analista pode ser executado pelo mesmo profissional, desde que tenha as qualificações para os perfis pretendidos conforme "ANEXO AO TERMO DE REFERÊNCIA IX - Qualificações Mínimas por Perfis Técnico-Profissionais" e que isso não venha a impactar negativamente no serviço prestado à SEDUC.

17.7.13. 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 pelo órgão somente para a execução inicial dos serviços, durante o PAO.

17.7.14. 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.

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

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

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

17.7.18. No caso de redução da equipe, a CONTRATADA deverá comprovar que o restante da equipe atende todos os requisitos do perfil profissional que deixará de atender o Órgão.

17.7.19. O dimensionamento da equipe para execução adequada dos serviços de consultoria será de responsabilidade da CONTRATADA, devendo ser suficiente para a execução das ordens de serviço, bem como o cumprimento integral dos níveis mínimos de serviço exigidos nessa contratação. Os membros da equipe que prestarão os serviços de consultoria não terão a necessidade de atuar exclusivamente na execução dos serviços contratados durante toda a jornada de trabalho, pela natureza não continuada destes serviços, onde são demandados através de ordens de serviço.

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

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

17.7.22. A CONTRATADA deverá acompanhar as evoluções tecnológicas do ambiente, mediante mudança, adaptação e migração de informações e substituição do uso de seus sistemas, ferramentas, base de dados e base de conhecimento que a STI/SEDUC venha a adotar, mantendo sua equipe técnica capacitada.

17.7.23. Ao término do PAO, todos os requisitos relacionados com o Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC e com as funcionalidades do Centro de Chamados deverão estar devidamente operacionais.

17.7.24. 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 instituição, na sede da SEDUC na cidade de Goiânia.

17.7.25. Atualmente, a sede da SEDUC está localizada no seguinte endereço: Av. Quinta avenida, quadra 71 número 212 - Setor Leste Vila Nova - Goiânia/GO - CEP: 74643-030.

17.7.25.1. A administração é divida com as 40 Coordenações Regionais de Ensino. Conforme lista de cidades da Tabela 02. A relação de endereços consta neste link: [https://site.educacao.go.gov.br/wp-content/uploads/2021/06/COORDENACOES-REGIONAIS-DE-EDUCACAO\\_JUN\\_2021-2.pdf](https://site.educacao.go.gov.br/wp-content/uploads/2021/06/COORDENACOES-REGIONAIS-DE-EDUCACAO_JUN_2021-2.pdf).

17.7.26. A SEDUC, na duração do contrato, pode acrescentar ou perder unidades consideradas sede, fato que não ensejará repactuação de valores de contrato desde que ainda se localizem em Goiânia-GO.

17.7.27. A CONTRATADA deverá prestar serviço de suporte remoto (inclusive com fornecimento de ferramentas de software, se necessário) nas unidades descentralizadas, por intermédio da infraestrutura de telecomunicações da STI/SEDUC.

17.7.28. A SEDUC, na duração do contrato, pode acrescentar ou perder unidades descentralizadas, fato que não ensejará reajuste/repactuação de valores de contrato.

17.7.29. A STI/SEDUC poderá incluir nos indicadores de níveis de serviço novas atividades correlatas, bem como novos equipamentos adquiridos. Neste caso a CONTRATADA deverá suportar o novo cenário da STI/SEDUC. As novas atividades devem atender aos indicadores correlatos de níveis de serviço e requisitos obrigatórios previstos nessa contratação.

17.7.30. A CONTRATADA poderá sugerir alterações nas metodologias ou no próprio Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC. As sugestões serão analisadas e poderão ser homologadas pela STI/SEDUC, sem ônus adicional.

17.7.31. Toda requisição, demanda ou chamado será aberto via Central de Serviços através do Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC ou por telefone, resguardado à STI/SEDUC o direito de alterar este procedimento, e deverá ser fechado pela própria Central de Serviços. A comunicação se dará, preferencialmente via ferramenta de controle de demanda, e nos demais casos via telefone, e-mail ou outro meio definido pela STI/SEDUC. Exige-se que os técnicos da CONTRATADA incluam todas as ações efetuadas em cada atendimento no sistema de registro e acompanhamento de chamados da STI/SEDUC. 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 SEDUC, minimizando a dependência com a CONTRATADA.

17.7.32. 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 STI/SEDUC. Para tanto, serão consideradas as seguintes metas:

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

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

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

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

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

17.7.34. 90 (noventa) dias corridos após o fim do Período de Adaptação Operacional (PAO), a CONTRATADA deverá apresentar um Plano de Transferência de Conhecimento (PTC), que deverá conter, no mínimo:

17.7.34.1. A descrição dos meios empregados na construção da Base de Conhecimentos.

17.7.34.2. A metodologia de trabalho.

17.7.34.3. Os modelos de gestão, gerência, trabalho e operação geral.

17.7.34.4. Os documentos e os artefatos a serem gerados.

17.7.34.5. Os processos, cronograma e outros recursos, que deverão ser usados para garantir que a STI/SEDUC retenha o conhecimento sobre as operações e os processos de gerenciamento e operação da Infraestrutura de TIC.

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

17.7.36. O Plano de Transferência de Conhecimento (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.

17.7.37. Em ocorrendo nova licitação, com mudança do fornecedor dos serviços, a CONTRATADA deverá apresentar relatório final, contendo o Plano de Transferência de Conhecimento (PTC), e todos os demais documentos necessários para a continuidade da prestação dos serviços.

## **17.8. Requisitos de metodologia de trabalho e padronização**

17.8.1. A metodologia de trabalho será baseada no conceito de delegação de responsabilidade, sendo a STI/SEDUC responsável pela gestão e fiscalização do contrato e pelo atesto da aderência aos padrões de qualidade exigidos nos serviços entregues, e a CONTRATADA como 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.

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

17.8.3. A natureza dos serviços requer o atendimento tempestivo às demandas dos usuários e às atividades de sustentação do ambiente de TIC, as quais, embora não podendo ser previamente planejadas por decorrerem de falhas ou de necessidades imprevisíveis quanto ao funcionamento das soluções de TIC da STI/SEDUC, 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.

17.8.4. A STI/SEDUC deseja institucionalizar, pelo menos, 13 processos ITIL no decorrer deste contrato. 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 STI/SEDUC, seguindo os processos, padrões e procedimentos de gestão da ITIL v3 ou superior.

17.8.5. A execução dos serviços será gerenciada pela CONTRATADA, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis mínimos de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo. Os dados relativos ao registro e atendimento de demandas de usuários deverão ser mantidos atualizados em uma base de dados fornecida pela CONTRATADA, a qual será utilizada para obter informações, dados e indicadores para a emissão de relatórios gerenciais mensais e para a fiscalização do cumprimento das obrigações contratuais. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados à STI/SEDUC.

17.8.6. Os chamados para a prestação dos serviços serão feitos, preferencialmente, por intermédio de ferramenta de requisições de serviço e gestão de TIC disponibilizada pela CONTRATADA, e nos demais casos, por contato telefônico na Central de Atendimento.

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

17.8.8. Ao executar as atividades, a CONTRATADA deverá manter atualizados todos os registros correspondentes na ferramenta de requisições de serviço e gestão de TIC, e também nas bases de conhecimentos e de configuração dos ativos de TIC.

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

17.8.10. Os serviços poderão 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.

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

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

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

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

17.8.12.3. Quando no monitoramento, caracterizado o evento de incidente, este deve ser registrado de forma automática na ferramenta de Requisição de Serviço e Gestão de TIC, para que seja possível fazer seu acompanhamento e registro da resolução.

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

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

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

17.8.14. Subsidiar a STI/SEDUC na definição de projetos de melhoria qualitativa de serviços da rede seja para resolução de problemas existentes, aperfeiçoamento dos serviços ou introdução de novas funcionalidades.

17.8.15. Auxiliar a análise, orientação, acompanhamento, desenvolvimento de métodos e técnicas visando ganhos de produtividade através de racionalização, padronização, avaliação e recomendação de soluções. 4.9.16. Avaliar e recomendar à STI/SEDUC a adequação de processos que permitam a implantação dos sistemas planejados ou que proporcionem maior produtividade.

#### **17.9. Requisitos de garantia e manutenção**

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

#### **17.10. Requisitos de capacitação**

17.10.1. A CONTRATADA deverá acompanhar as evoluções tecnológicas da STI/SEDUC, 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 STI/SEDUC venha a adotar, mantendo sua equipe técnica capacitada.

#### **17.11. Requisitos de confidencialidade e segurança da informação**

17.11.1. A CONTRATADA deverá comprometer-se, por si e por seus colaboradores, a aceitar e aplicar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança, mantendo estrita conformidade com as Políticas e Normas de Tecnologia e Segurança da Informação em vigor na STI/SEDUC 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 TI da Secretaria de Desenvolvimento e Inovação - STI/SEDI, em todas as atividades executadas.

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

17.11.3. É de total responsabilidade da CONTRATADA qualquer ocorrência de transferência, remanejamento dos seus colaboradores envolvidos diretamente na execução dos serviços de suporte à infraestrutura. Se isto ocorrer, no entanto, a STI/SEDUC deverá ser comunicado com antecedência mínima de cinco dias úteis e a contratada deverá providenciar a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos da STI/SEDUC.

17.11.4. A CONTRATADA firmará por meio de TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO E RESPEITO ÀS NORMAS DE SEGURANÇA VIGENTES (ANEXO AO TERMO DE REFERÊNCIA XIII), o compromisso de manter total sigilo e preservar a segurança das informações, assim como obterá por meio do TERMO DE CIÊNCIA INDIVIDUAL DE SIGILO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO (ANEXO AO TERMO DE REFERÊNCIA XIV) a ciência de cada colaborador a serviço da CONTRATADA que irá prestar os serviços constantes nessa contratação.

17.11.5. Todo e qualquer profissional a serviço da CONTRATADA deverá assinar termo declarando estar ciente de que a estrutura computacional da STI/SEDUC não poderá ser utilizada para fins particulares.

17.11.6. Todas as informações, documentos e especificações técnicas as quais a CONTRATADA (representantes, empregados e colaboradores) tiver acesso em função da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada sua reprodução, utilização ou divulgação a terceiros, devendo esta zelar pela manutenção do sigilo absoluto do conhecimento adquirido em razão dos serviços executados, de acordo com os termos constantes na Declaração de Compromisso de Manutenção de Sigilo.

17.11.7. A CONTRATADA é integralmente responsável pela manutenção de sigilo sobre quaisquer dados e informações fornecidos pela STI/SEDUC, 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.

17.11.7.1. 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.

17.11.8. Cada colaborador a serviço da CONTRATADA deverá estar ciente de que a estrutura computacional do órgão não poderá ser utilizada para fins particulares, sendo que quaisquer ações que tramitem em sua rede poderão ser auditadas.

#### **17.12. Requisitos de equipe técnica**

17.12.1. Os serviços deverão ser prestados por empresa com experiência técnica comprovada, conforme critérios de habilitação, na disponibilização e sustentação de infraestrutura de sistemas informatizados, telefonia IP, e no suporte técnico a usuários e que demonstre experiência anterior em desempenhar rotinas de operação e monitoração de recursos tecnológicos de porte similar aos presentes na STI/SEDUC.

17.12.2. Os serviços deverão ser executados por profissionais qualificados, com experiência em diagnóstico proativo de problemas em ambientes complexos, e com a capacidade técnica necessária para atender à complexidade especificada no procedimento.

17.12.3. Durante a execução contratual, a CONTRATADA se obriga a manter as habilidades dos seus colaboradores diretamente envolvidos na prestação dos serviços, conforme estabelecido no "ANEXO AO TERMO DE REFERÊNCIA IX - Qualificações Mínimas por Perfis Técnico-Profissionais".

17.12.4. A comprovação dos requisitos deverá ser composta de:

17.12.4.1. Cópia autenticada de certificados ou diplomas ou certificados que comprovem a conclusão dos cursos ou experiência exigidos. No caso dos cursos de nível médio e/ou superior deverá ser apresentado o diploma reconhecido pelo MEC.

17.12.4.2. Declaração da empresa na qual o colaborador tenha prestado serviço, incluindo a descrição das atividades realizadas e o tempo da prestação do serviço ou Carteira de Trabalho.

17.12.5. Todos os documentos apresentados estarão sujeitos à diligência da STI/SEDUC para fins de confirmação das informações prestadas. Caso uma certificação não seja mais válida, será aceita a nova certificação que substituiu a anterior.

17.12.6. Quando da adição de um novo colaborador da CONTRATADA para prestação dos serviços, objeto deste Termo de Referência, esta deve apresentar com antecedência mínima de 05 (cinco) dias úteis, ofício com a documentação contendo os requisitos de qualificação, certificação e habilidades atendidos, conforme exigência deste Termo de Referência. Caso a CONTRATADA não apresente as comprovações no prazo especificado ficará vetada a prestação do serviço, a qual o colaborador se apresentou para atender a demanda, não suspendendo os prazos de Níveis Mínimos de Serviços (NMS).

17.12.7. A STI/SEDUC poderá a qualquer momento recusar o atendimento dos serviços por colaboradores que não atendam aos requisitos especificados neste documento.

#### **17.13. Requisitos de formação de equipe técnica**

17.13.1. O perfil profissional dos recursos alocados pela CONTRATADA deverá respeitar os requisitos mínimos constantes no ANEXO AO TERMO DE REFERÊNCIA IX - Qualificações Mínimas por Perfis Técnico-Profissionais”.

17.13.2. A CONTRATADA terá prazo de 20 (vinte) dias corridos, após a assinatura do contrato para apresentar os profissionais conforme cronograma estabelecido pela STI/SEDUC.

17.13.3. Para cada profissional alocado nos serviços escopo desta contratação, a CONTRATADA deverá encaminhar documentos comprobatórios de qualificação.

17.13.4. Nos casos em que a STI/SEDUC solicitar a substituição de profissionais, esta deverá ocorrer num prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis a contar da data de solicitação.

17.13.5. Do início da execução do contrato, sempre que houver alteração do quadro de pessoal alocado na prestação dos serviços ou quando solicitado, a CONTRATADA deverá encaminhar carta de apresentação contendo os dados pessoais e informações quanto à habilitação e qualificação profissional dos funcionários.

17.13.6. Todos os profissionais envolvidos na execução dos serviços deverão assinar TERMO DE CIÊNCIA INDIVIDUAL DE SIGILO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO (ANEXO AO TERMO DE REFERÊNCIA XIV)

#### **17.14. Requisitos sociais, culturais e ambientais**

17.14.1. No que couber, visando a atender ao disposto na legislação aplicável, a CONTRATADA deverá priorizar, para a execução dos serviços, a utilização de bens que sejam no todo ou em partes compostos por materiais recicláveis, atóxicos e biodegradáveis.

17.14.2. Além disso, a CONTRATADA deve responsabilizar-se pela correta destinação final de todos os resíduos sólidos gerados pelos produtos fornecidos que necessitam de destinação ambientalmente adequada (incluindo embalagens vazias). Deverão ter seu descarte adequado, obedecendo aos procedimentos de logística reversa, em atendimento à LEI Nº 12.305/2010, que institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos, em especial a responsabilidade compartilhada pelo ciclo de vida do produto, se comprometendo a aplicar o disposto nos artigos de 31 a 33 da Lei nº 12.305/2010, principalmente, no que diz respeito à LOGÍSTICA REVERSA.

#### **4.15. Requisitos de sustentabilidade**

17.15.1. Nos termos do Decreto nº 2.783, de 1998, e Resolução CONAMA nº 267, de 14/11/2000, é vedada a oferta de produto que contenha ou faça uso de qualquer das substâncias que destroem a camada de ozônio – SDO abrangidas pelo Protocolo de Montreal, notadamente CFCs, Halons, CTC e tricloroetano, à exceção dos usos essenciais permitidos pelo Protocolo de Montreal, conforme artigo 1º, parágrafo único, do Decreto nº 2.783, de 1998, e artigo 4º da Resolução CONAMA nº 267, de 14/11/2000.

17.15.2. Fornecer materiais compostos no todo ou em parte, por material reciclável, atóxico, biodegradável, conforme ABNT NBR-15448-1 e 15448-2.

17.15.3. Acondicionar os materiais em embalagens compostas se possível por materiais recicláveis.

17.15.4. Respeitar as Normas Brasileiras – NBR publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre resíduos sólidos.

17.15.5. A contratação observará as orientações referentes à sustentabilidade ambiental previstas na legislação vigente.

## **18. DO MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO**

### **18.1. Condições gerais a serem observadas**

18.1.1. A CONTRATADA deverá prestar serviço de suporte remoto e presencial aos usuários de soluções de TIC em uso na instituição, nas localidades conforme item 4.8.25.1

### **18.2. Da reunião inicial**

18.2.1. O 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:

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

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

18.2.4. Definir as providências de implantação dos serviços;

18.2.5. Alinhar entendimento quanto aos modelos de execução e de gestão do CONTRATO.

### **18.3. Na Reunião Inicial a CONTRATADA deverá:**

18.3.1. Apresentar seu PREPOSTO e seu substituto, conforme exigências de qualificação profissional, conforme item 4.3.24.9

18.3.2. 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 o fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação.

18.3.3. 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 o 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.

### **18.4. Do encaminhamento das demandas**

18.4.1. A ORDEM DE SERVIÇO (OS), conforme “ANEXO AO TERMO DE REFERÊNCIA X - Modelo de Ordem de Serviço” é o instrumento padrão para formalização das demandas à CONTRATADA.

18.4.2. Os serviços correspondentes ao ITEM 1 do objeto serão demandados pelo 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 Termo de Referência.

18.4.3. Atividades como migrações ou atualizações de versões de softwares ou outros ativos que não exijam tratamento como projeto serão tratadas no escopo dos serviços rotineiros (ITEM 1), por meio dos processos de gerenciamento de mudança e gerenciamento de liberação e implantação.

18.4.4. Mesmo que o projeto envolva recursos externos à operação, é muito provável que exista a necessidade do envolvimento de profissionais e recursos das operações diárias de TIC, tendo em vista a necessidade do conhecimento do ambiente, o provisionamento de recursos tecnológicos da operação, a realização de mudanças e liberações no ambiente, mantidos pela CONTRATADA, bem como, apoio operacional ao profissional externo alocado. Nesses casos, as atividades executadas pela equipe local de operação não poderão ser contempladas no cálculo de custo da Ordem de Serviço.

18.4.5. Caso haja necessidade de provisionamento de recursos não disponíveis de imediato, a CONTRATADA terá o prazo de até 07 (sete) dias úteis após o recebimento da ORDEM DE SERVIÇO para provisionamento e alocação dos recursos demandados para execução da demanda. Mediante solicitação motivada da CONTRATADA esse prazo poderá ser estendido por igual período, a critério do CONTRATANTE.

18.4.6. 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 pelo CONTRATANTE.

### 18.5. Da propriedade intelectual

18.5.1. O 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 ao CONTRATANTE, mediante cláusula contratual, aplicando-se subsidiariamente a Lei nº 9.610/98.

18.5.2. A CONTRATADA não poderá repassar a terceiros, em nenhuma hipótese, informações, dados, metadados, produtos/artefatos desenvolvidos e entregues em função da execução dos serviços ficando responsável juntamente com o 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).

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

18.5.4. Todas as bases de dados, bem como toda a documentação gerada em função da prestação dos serviços pertencem ao CONTRATANTE e a ele devem ser entregues pela CONTRATADA ao final do CONTRATO, ou sempre que solicitadas.

### 18.6. Das condições de sigilo

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

18.6.2. Será exigido da CONTRATADA a assinatura de TERMO DE COMPROMISSO, 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 do 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 o 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.

18.6.3. A CONTRATADA também estará sujeita ao cumprimento das diretrizes aplicáveis estabelecidas na POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES do CONTRATANTE, bem como suas respectivas NORMAS COMPLEMENTARES – às quais ao CONTRATANTE incumbe dar o devido conhecimento.

### 18.7. Volumetria dos serviços

18.7.1. A descrição e dimensionamento dos serviços demandados está descrito nos anexos:

I - Catálogo de Serviços do Item 01;

II - Volumetria de chamados;

III - Inventário do ambiente tecnológico e serviços de TIC.

### 18.8. Mecanismos formais de comunicação

18.8.1. O canal de comunicação entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, para assuntos relacionados a gestão e fiscalização contratual, ocorrerá preferencialmente através da figura do PREPOSTO. O preposto é o representante da CONTRATADA junto à CONTRATANTE. Destaca-se que o PREPOSTO não poderá participar da fila de distribuição dos chamados. O PREPOSTO e/ou seu substituto poderão ser contatados mesmo fora do horário de expediente, sem que com isso ocorra qualquer ônus extra ao 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.

18.8.2. Abaixo as formas de comunicação previstas:

Tipo do documento	Função	Emissor	Destinatário	Periodicidade
Ofício	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 gerenciamento de serviços de TI (ITSM) OTRS atualmente	Resoluções de problemas técnicos	Contratante	Contratada	Sempre que necessário
Atas de reunião	Informações diversas	Contratante/Contratada	Contratante/Contratada	Sempre que necessário
Qualquer documento no SEI	Informações diversas	Contratante/Contratada	Contratante/Contratada	Sempre que necessário

18.8.3. 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.

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

18.8.5. 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 48 horas. Poderá ser pauta das reuniões extraordinárias qualquer tema que, por especialização técnica ou pela urgência no tratamento do tema, não possa aguardar ser incluído na pauta das reuniões ordinárias.

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

18.8.6.1. avaliação dos indicadores de nível de serviço aferidos no período e ações corretivas, caso necessário;

18.8.6.2. avaliação da efetividade de medidas corretivas definidas em reuniões anteriores;

18.8.6.3. planejamento estimativo de volume de demandas para os próximos períodos;

18.8.6.4. acompanhamento do andamento dos projetos em curso com análise de riscos;

18.8.6.5. avaliação de profissionais da CONTRATADA;

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

18.8.8. Ao término da reunião, a CONTRATANTE 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.

## 19. DO MODELO DE EXECUÇÃO

19.1. 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 STI/SEDUC, considerando-se: impacto, urgência e prioridade.

19.1.1. Urgência: a urgência é determinada pela necessidade da instituição em ter os serviços para aquele usuário ou área restabelecidos, ou às 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 instituição. A urgência também é determinada pelo aumento da gravidade do incidente com o não atendimento em curto prazo.

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

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

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

IMPACTO	FATOS DETERMINANTES
Altíssimo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incidentes que causem impacto negativo generalizado, e que prejudiquem a imagem institucional da CONTRATANTE.</li> <li>Qualquer incidente relativo à indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado de sistemas ou recursos críticos ou sensíveis.</li> <li>Qualquer incidente cujo não atendimento comprometa os serviços de TI prestados à população.</li> <li>Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário VIP.</li> </ul>
Alto	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incidentes que impeçam ou inviabilizem os trabalhos de uma área ou unidade da organização .</li> <li>Indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado em serviços ou recursos essenciais.</li> </ul>
Elevado	<ul style="list-style-type: none"> <li>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).</li> <li>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.</li> </ul>
Médio	<ul style="list-style-type: none"> <li>A falha afeta o trabalho diário de um ou mais usuários.</li> <li>O equipamento ou serviço de uso coletivo encontra-se operando de modo normal, mas algumas funções secundárias apresentam falhas ou lentidão.</li> <li>Trata-se de requisição de serviço cujo não atendimento imediato não impeça o trabalho principal do usuário.</li> </ul>
Baixo	<ul style="list-style-type: none"> <li>O equipamento ou serviço apresenta falha, mas por necessidade do usuário não há possibilidade de intervenção imediata ou de paralisação.</li> <li>O serviço afetado está operando, mas no modo de contingência.</li> <li>A requisição pode ser atendida em algum horário posterior sem que haja prejuízo do desempenho das atividades do usuário.</li> </ul>

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

URGÊNCIA	FATOS DETERMINANTES
Crítica	<ul style="list-style-type: none"> <li>O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido imediatamente.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O dano ou o impacto causado pela falha aumenta significativamente com o tempo.</li> <li>• O sistema ou recurso é crítico ou sensível.</li> <li>• Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário VIP.</li> </ul>
Alta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido o mais rápido possível.</li> <li>• O sistema ou recurso é essencial.</li> </ul>
Média	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O equipamento ou o serviço deve ser restabelecido assim que possível.</li> <li>• Definido para usuários comuns</li> </ul>
Baixa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por necessidade do cliente não há possibilidade de intervenção imediata.</li> <li>• O serviço pode ser agendado para uma data específica, a posteriori.</li> </ul>

19.4. Os critérios definidos nas tabelas acima são balizadores para a categorização dos chamados na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.

19.5. 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.

19.6. A cada valor de prioridade entre um e cinco está associado um nível de serviço relativo ao tempo de início de atendimento e ao tempo total para a solução.

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

19.8. 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
<i>Altissimo</i>	2	2	1	1
<i>Alto</i>	3	2	2	1
<i>Elevado</i>	4	3	2	2
<i>Médio</i>	4	4	3	2
<i>Baixo</i>	5	4	3	3

19.9. 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.

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

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

19.12. O "ANEXO AO TERMO DE REFERÊNCIA I - Catálogo de Serviços do Item 01" vincula cada atendimento presente no catálogo com um determinado grau de impacto.

19.13. Os sistemas e recursos de TI, conforme "ANEXO AO TERMO DE REFERÊNCIA V - 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.

19.14. 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 TI, 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 de Serviço e Gerenciamento de TI uma data para sua execução conforme regra deste Termo de Referência. A fim de criar um limitador do esforço máximo necessário para o cumprimento dos níveis mínimos de serviços, 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.

19.15. Caso os chamados classificados com prioridades "1" e "2" excedam o limite máximo de 60% 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").

19.16. O tempo de início de tratamento do chamado (TIT) é o tempo transcorrido desde o recebimento da comunicação do incidente ou requisição, por qualquer um dos canais disponíveis (chamada telefônica, e-mail, interface de autoatendimento web), e o seu consequente registro no sistema de requisição de serviço, 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.

19.17. No caso da requisição de serviço ou incidente ser feita por chamada telefônica ou por email, o "TIT" é o intervalo entre o início do atendimento pelo atendente e a consequente geração do número do chamado até a efetiva designação de um colaborador para o atendimento dos incidentes e requisições (que poderá ser o próprio atendente, no caso de resolução do problema em primeiro nível).

19.18. O registro do "TIT" é, portanto, de responsabilidade exclusiva do atendimento remoto na central de serviços. No caso do atendimento via telefone ou por e-mail, deverão ser desconsideradas as estatísticas das chamadas inconclusas ou que não obtiverem êxito em transmitir completamente as informações relativas ao problema. 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.

19.19. 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.

19.20. 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.

19.21. 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)	Máximo para Solução do Incidente	Tempo Máximo para Solução da Requisição (TMSR)	Máximo para Solução da Requisição	Tempo Máximo para Solução da Requisição Planejada (TMSP)
1	Em até 30 min	Em até 1h		Em até 2h		De acordo com o Cronograma Proposto pela CONTRATANTE e aceito pela CONTRATADA
2	Em até 30 min	Em até 3h		Em até 4h		
3	Em até 30 min	Em até 8h		Em até 12h		
4	Em até 30 min	Em até 16h		Em até 24h		
5	Em até 30 min	Em até 36h		Em até 48h		
6	Em até 1h	Em até 60h		Em até 84h		

19.22. 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 deverá ser acionada a área de Apoio à Governança de TI para a Área de Infraestrutura e Serviço para análise do problema que provocou o(s) incidente(s) e para a busca da sua causa raiz.

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

19.24. 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.

19.25. A definição dos usuários VIPs é realizada de acordo com a posição de chefia ocupada dentro da estrutura organizacional. O número máximo de usuários VIP's previsto é de 25 (vinte e cinco) 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.

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

19.26.1. 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.

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

19.26.3. 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.

19.26.4. 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.

19.27. A CONTRATADA deverá criar mecanismos para realizar enquetes ou pesquisas de satisfação, através do portal de autoatendimento web, ou ainda por correio eletrônico ou por programação do sistema telefônico. As respostas deverão ser enviadas à base de dados da Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI. A CONTRATADA deverá armazenar todos os resultados das pesquisas de satisfação para a geração de relatórios e dashboards.

19.28. Os relatórios de pesquisa de satisfação serão utilizados como insumo para medição do Índice de Satisfação do Atendimento ao Usuário, entre os valores 1 (pouco satisfeito) e 5 (muito satisfeito). As pesquisas deverão ser realizadas de forma compulsória, podendo ou não utilizar algum mecanismo de amostragem, e a CONTRATANTE poderá também definir junto à CONTRATADA a realização de pesquisas em momentos específicos.

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

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

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

19.30. Caso os produtos entregues estejam fora dos padrões de qualidade será exigida a readequação dos mesmos, sem prejuízo das penalidades aplicáveis.

19.31. 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.

## 19.32. DOS CHAMADOS ESCALADOS DE INCIDENTES PARA PROBLEMAS

19.32.1. Um Incidente é uma interrupção não planejada de um serviço de TI ou uma redução da qualidade de um serviço de TI, 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.

19.32.2. 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.

19.32.3. 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.

19.32.4. Nos chamados escalados de incidente para problemas incidirão glosas conforme as definidas na tabela de Termo de Serviço nos itens indicados como TRS.

## 19.33. DAS REQUISIÇÕES PLANEJADAS

19.33.1. Considera-se escopo das requisições planejadas aquelas que têm abrangência do item 1 (valor fixo mensal) deste T.R..

19.33.2. As Requisições Planejadas são aquelas que possuem prazo de atendimento superior a 24 horas e será iniciada com abertura de uma Ordem de Serviço. O Contratante poderá definir outro fluxo de metodologia para criação e controle das Requisições Planejadas caso entenda necessário.

19.33.3. 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.

19.33.4. O Tempo Máximo para Solução das Requisições Planejadas será definido pela CONTRATANTE, cabendo à CONTRATADA propor.

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

19.33.6. 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.

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

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

19.33.9. 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.

19.33.10. 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.

19.33.11. 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.

19.33.12. 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 ele indicados.

19.33.13. Em hipótese alguma a CONTRATADA poderá justificar o não atendimento satisfatório dos níveis de serviços mínimos dos demais serviços por estar executando atividades no âmbito de qualquer Requisição Planejada.

19.33.14. 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 de Serviço e Gerenciamento de TI.

19.33.15. 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 sanção contratuais.

## 20. DOS CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

20.1. A contraprestação mensal do item 1 do objeto 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 TI da CONTRATANTE

20.2. 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:

$$\text{Contraprestação\_mensal} = \text{Valor\_mensal\_item1} - \text{Ajuste\_Nivel\_de\_Serviço}$$

Onde:

*Contraprestação Mensal* = valor mensal a ser pago à CONTRATADA

*Valor mensal do item 1* = Valor mensal do item 1 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

20.3. 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 a alocação de maior número de profissionais e outros recursos para alcançá-las.

20.4. 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.

20.5. O atendimento deverá ser realizado obedecendo aos níveis mínimos de serviço, e, caso não obedecerem, serão aplicadas as glosas correspondentes, que estão definidas no presente documento.

20.6. Os dados necessários para o cálculo dos indicadores de nível de serviço serão obtidos diretamente da Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.

#### 20.7. Nível Mínimo de Serviço (NMS) - item 1 do objeto

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

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

20.7.3. O atendimento às solicitações de serviço será controlado e mensurado por indicadores extraídos diretamente do Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC, para efeito de acompanhamento das providências em andamento e do tempo decorrido desde sua abertura.

20.7.4. A avaliação de especificações funcionais e qualidade dos serviços através dos níveis mínimos de serviço exigidos são critérios claros, objetivos e mensuráveis estabelecidos pela STI/SEDUC com a finalidade de aferir e avaliar fatores relacionados com os serviços contratados, tais como qualidade, desempenho, disponibilidade, custos, abrangência e segurança.

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

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

- a) esteja prevista no edital e no contrato;
- b) seja tecnicamente justificada;
- c) não implique acréscimo ou redução do valor contratual do serviço além dos limites de 25% permitidos pelo art. 65, § 1º, da Lei 8.666/1993;
- d) não configure descaracterização do objeto licitado

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

SIGLA	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDADE DE MEDIDA	META EXIGIDA
INS1	Índice de chamadas telefônicas abandonadas	Total de chamadas telefônicas abandonadas / Total de chamadas telefônicas x 100%	%	<= 5
INS2	Tempo médio na fila de espera	Somatório dos tempos de espera das chamadas telefônicas / Total de chamadas telefônicas	segundos	<= 30
INS3	Índice de chamadas telefônicas atendidas em até 20 segundos	Total de chamadas telefônicas atendidas em até 20 segundos / Total de chamadas telefônicas x 100%	%	>= 90
INS4	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: $ISU = \frac{\sum NA}{\sum CFM}$ Onde: ISU: Índice de Satisfação dos Usuários $\sum NA$ : Total das Notas de Avaliação $\sum CFM$ : Total de Chamados Fechados no Mês OBS: Os chamados que não forem avaliados pelos usuários, para fins de cálculo do ISU, receberão nota 04 (quatro).	Pontos	Maior ou igual a 4 pontos
INS5	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, divididas pelo número total de requisições, vezes cem.	% (percentual)	Maior ou igual a 98% para cada nível de prioridade.
INS6	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 "Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento", divididas pelo número total de requisições, vezes cem.	% (percentual)	Maior ou igual a 90% para cada nível de prioridade
INS7	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, divididas pelo número total de requisições, vezes cem.	% (percentual)	Maior ou igual a 90% para cada nível

				de prioridade
INS8	Índice de reabertura de chamado (apuração mensal)	<p>O Índice de Reabertura do Chamado (IRC) contabiliza o percentual de eventos de reabertura de chamados quando o usuário dos serviços de TI não tiver sua solicitação ou incidente atendidos a contento.</p> <p>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 INS4.</p> $IRC = [ (TC - ERC) / TC ] \times 100$ <p>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</p>	% percentual	Demandas executadas dentro do prazo maior ou igual a 95%
INS9	Índice de atraso na Entrega de Projetos (apuração após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo da O.S. pelo Fiscal Técnico)	<p>O Índice de Atraso na Entrega de Projetos (IAEP) demonstra o cumprimento dos prazos acordados para as Ordens de Serviço (O.S.) relativas a demandas específicas e de projetos.</p> <p>O objetivo é garantir que a CONTRATADA execute as demandas e entregue os produtos dos projetos nos prazos acordados.</p> <p>Para fins de cálculo do NMS, a conclusão da O.S. será o momento da entrega para fiscalização, que corresponde à emissão do Termo de Recebimento Provisório (TRP). Neste 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.</p> $DEA = DF - DI$ <p>DEA = Dias úteis de Efetivo Atraso DF = Dia final da execução            DI = Dia inicial da execução</p> $IAEP = (DEA / PRAZO) \times 100$ <p>PRAZO = Prazo acordado em dias úteis para execução do projeto            IAEP = percentual de atraso na entrega do projeto</p>	% percentual	Maior ou igual a 90%

## 20.8. Níveis Mínimos de Desempenho

20.8.1. Paralelamente aos atendimentos previstos no catálogo de serviços, serão também prestados serviços de sustentação da infraestrutura que suporta os sistemas e recursos do ambiente de TI.

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

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

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

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

b) O desempenho dos serviços de TI 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 TI para o usuário, levando em consideração todos os seus componentes (recursos de rede, bancos de dados, servidores de aplicação, etc.).

20.8.5. Caso os valores dos indicadores de desempenho não atinjam os valores mínimos, serão aplicadas as glosas correspondentes. Os indicadores de desempenho serão calculados a partir das informações disponíveis na ferramenta de monitoramento do ambiente de TI.

SIGLA	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDADE DE MEDIDA	META EXIGIDA
IND1	Índice de Disponibilidade da Sustentação de Sistemas e Recursos de urgência alta*	Tempo de disponibilidade de serviços e recursos relacionados como críticos, dividido pelo tempo total de operação destes serviços, vezes cem.	% (percentual)	99,9%
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 no, dividido pelo tempo total de operação destes serviços, vezes cem.	% (percentual)	99,7%
IND3	Índice de Disponibilidade do Recurso Essencial "E-mail"*	Tempo de disponibilidade do recurso essencial "E-mail", dividido pelo tempo total de operação, vezes cem.	% (percentual)	99,9%
IND4	Índice de Disponibilidade do Recurso Essencial "Acesso à Internet"*	Tempo de disponibilidade do recurso essencial "acesso à internet", dividido pelo tempo total de operação, vezes cem.	% (percentual)	99,9%

IND5	Índice de Disponibilidade do Recurso Básico "Comunicação de Dados"	Tempo de disponibilidade do recurso básico "comunicação de dados", dividido pelo tempo total de operação, vezes cem.	% (percentual)	99,5%
IND6	Índice de Disponibilidade do Sistema Eletrônico de Informações (SEI)*	Tempo de disponibilidade do recurso básico "disponibilidade do SEI", dividido pelo tempo total de operação, vezes cem.	% (percentual)	99,5%

\*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

20.8.6. A mensuração de níveis mínimos de serviço e de desempenho é um critério claro e objetivo estabelecido pela CONTRATANTE para aferir a qualidade dos serviços contratados. Além de cumprir as metas estabelecidas para os níveis mínimos de serviço e desempenho, a CONTRATADA deverá atender também aos demais critérios e condições estabelecidas neste documento 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.

20.8.7. O cálculo dos indicadores de nível mínimo de serviço e de desempenho deverá levar em consideração o seguinte:

- Os indicadores de nível de serviço serão medidos, avaliados e calculados mensalmente, tendo como referência os incidentes e requisições encerrados naquele mês, considerando às 24 horas diárias e o total de dias em cada mês avaliado.
- Os indicadores de desempenho também serão avaliados mensalmente. A abrangência dos indicadores 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.
- 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.
- 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.
- As indisponibilidades programadas por Requisições Planejadas autorizadas não serão computadas nos indicadores de desempenho.
- Nos casos em que o chamado não puder ser resolvido em primeiro nível e o atendimento de segundo e terceiro nível não for de responsabilidade da CONTRATADA, o chamado não será utilizado para cômputo do indicador INS6.
- Em relação ao indicador INS6, 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).
- A CONTRATADA deverá lançar mão de todos os meios que julgar necessários para alcançar os indicadores de desempenho especificados (IND1 a IND6), tais como a adoção de mecanismos de redundância e verificação proativa.
- 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.
- 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.

20.8.8. Caso sejam ativados novos sistemas ou recursos de TI 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.

20.8.9. Os ajustes nos pagamentos serão realizados considerando o disposto na Tabela abaixo, que estabelece valores de pontuação para os desvios em relação aos parâmetros de serviço mínimos definidos.

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

#### 20.9. Critérios para Ajuste do Pagamento da CONTRATADA - item 1 do objeto

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

<b>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% do valor total devido.</b>	
<b>INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO</b>	<b>PONTUAÇÃO ACUMULÁVEL</b>
INS1	5 pontos a cada 0,2 ponto fora da meta
INS2	5 pontos a cada 1% fora da meta
INS3	5 pontos a cada 1% fora da meta para cada nível de prioridade.
INS4	5 pontos a cada 1% fora da meta para cada nível de prioridade.
INS5	5 pontos a cada 1% fora da meta
INS6	5 pontos a cada 1% fora da meta
<b>INDICADOR DE DESEMPENHO</b>	<b>PONTUAÇÃO ACUMULÁVEL</b>
IND1	10 pontos a cada 0,1% fora da meta

IND2	10 pontos a cada 0,1% fora da meta
IND3	10 pontos a cada 0,1% fora da meta
IND4	10 pontos a cada 0,1% fora da meta
IND5	10 pontos a cada 0,1% fora da meta
IND6	10 pontos a cada 0,1% fora da meta

20.9.2. O Período de Adaptação Operacional (PAO) da CONTRATADA, os níveis de serviço e indicadores de desempenho serão aferidos de acordo com item 4.8.32 do Anexo I - Termo de Referência. A pontuação calculada será ponderada progressivamente (multiplicada) pelos fatores do item 4.8.32 do Anexo I - Termo de Referência, 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 acima.

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 TCU 717/2010 – Plenário).

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 4.8.32 do Anexo I - Termo de Referência, 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% 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 pontos
TRS2	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados.	Por ocorrência	10 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 pontos
TRS4	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metras de níveis de serviço e de desempenho por quaisquer subterfúgios.	Por ocorrência de Indicador Manipulado	100 pontos
TRS5	Manter profissionais sem formação ou sem a qualificação exigida para executar os serviços contratados.	Por dia, para Cada Profissional	5 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 pontos
TRS7	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços da CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	50 pontos
TRS8	Causar qualquer dano aos equipamentos do contratante por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	50 pontos
TRS9	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pela fiscalização, por serviço.	Por ocorrência	10 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 do datacenter e demais unidades de prestação de serviços.	Por ocorrência	10 pontos
TRS11	Utilizar indevidamente os recursos de TI (acessos indevidos, utilização para fins particulares, etc.) ou utilizar equipamento particular, salvo em situação excepcional e devidamente autorizado pela CONTRATANTE.	Por ocorrência	10 pontos
TRS	Incluir, excluir ou alterar regras de dos dispositivos de segurança sem autorização do gestor de TI, ou contrariando as políticas de segurança da CONTRATANTE.	Por ocorrência	30 pontos
TRS	Deixar de comunicar o contratante da substituição de profissionais responsáveis pela execução das atividades de suporte à infraestrutura.	Por ocorrência	10 pontos
TRS14	Deixar de cumprir ou de implantar as Políticas de Segurança e de Continuidade de Negócios de TI	Por ocorrência	10 pontos
TRS15	Permitir que violações de segurança afetem ou causem indisponibilidade dos sistemas da CONTRATANTE, sem aplicar as contramedidas necessárias.	Por ocorrência	20 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 pontos
TRS17	Deixar de apresentar os relatórios consolidados para a fiscalização contratual, conforme exigências	Por dia de atraso	5 pontos

	neste documento, dentro do prazo definido de cinco dias úteis.		
TRS18	Deixar de apresentar relatórios, levantamentos e inventários no prazo determinado em comum acordo.	Por ocorrência	10 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 pontos
TRS20	Deixar de produzir ou de manter atualizadas as rotinas e scripts da Base de Dados de Conhecimentos.	Por ocorrência	10 pontos
TRS21	Deixar de notificar incidentes repetitivos, quer tenham sido conhecidos através do monitoramento ou por notificações de usuários, para a área de Apoio a Governança de TIC para a Área de Infraestrutura e Serviço.	Por ocorrência	10 pontos
TRS22	Deixar de analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções.	Por ocorrência	5 pontos
TRS23	Deixar de aplicar as políticas de controle de acesso e de gestão da identidade de usuários de TI.	Por ocorrência	5 pontos
TRS24	Deixar de operar e monitorar proativamente o ambiente de TI, e de atuar tempestivamente no caso de incidentes graves.	Por ocorrência	20 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 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 pontos
TRS27	Deixar de comunicar a realização de Requisições Planejadas que poderão gerar indisponibilidade em sistemas ou serviços.	Por ocorrência	10 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 pontos
TRS29	Deixar de implementar o CMDB de todos os itens de configuração descritos no documento, integrada à ferramenta ITSM no prazo máximo de 60 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 pontos. No Segundo mês de atraso, 40 pontos e assim sucessivamente.	Por mês de atraso cumulativamente	20 pontos
TRS30	Deixar de 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 Requisição Planejada a venha a afetá-los.	Por ocorrência	5 pontos
TRS31	Deixar de participar de reunião solicitada e previamente agendada com a equipe de gestão de TI da CONTRATANTE.	Por ocorrência	5 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 horas após a notificação formal.	Por ocorrência	10 pontos por dia incompleto que exceder as 24 horas
TRS33	Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações da CONTRATANTE utilizados pela CONTRATADA.	Por ocorrência	5 pontos
TRS34	Deixar de implantar em um prazo de quatro meses após o início da prestação dos serviços link de dados exclusivo entre CONTRATADA e	Por mês	30 pontos
	CONTRATANTE, atendendo aos requisitos presentes.	incompleto de atraso	
TRS35	Deixar de implantar durante o PAO a Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI, e a Ferramenta de Suporte Remoto com todas as características e requisitos necessários.	Por mês incompleto de atraso	100 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 pontos
TRS37	Deixar de documentar todas as ocorrências (incidentes, requisições, mudanças, problemas, indisponibilidades) na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.	Por ocorrência	10 pontos
TRS38	Deixar de apresentar ao 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 pontos
TRS39	Deixar de executar a solução de um Problema conforme cronograma definido pela CONTRATANTE.	Por ocorrência	5 pontos
TRS40	Interromper unilateralmente a prestação de serviços sem que haja evento de força maior que o justifique.	Por dia de interrupção	100 pontos

TRS41	Perder dados ou informações corporativas por erros na operação devidamente comprovados	Por ocorrência	200 pontos
TRS42	Deixar de zelar pela segurança orgânica das instalações do 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 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 pontos
TRS44	Realizar cancelamento de chamado na ferramenta de ITSM sem justificativa aceitável pela CONTRATANTE.	Por ocorrência	5 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 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.	Por ocorrência	5 pontos

20.9.5. Segue abaixo a fórmula para cálculo da porcentagem do Ajuste do Nível de Serviço Mensal onde prevê uma redução de 0,5% (meio por cento) sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 5 (cinco) pontos acumulados no período de faturamento, limitado a 30% do valor total devido no mês da ocorrência

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

onde:

*Ajuste do Nível de Serviço é o percentual que será abatido do valor mensal do contrato.*

*Somatório Pontos do Indicador de Nível de Serviço é soma da pontuação acumulável das penalizações do Indicador de Nível de Serviço.*

*Somatório Pontos do Indicador de Nível de Desempenho é soma da pontuação acumulável das penalizações do Indicador de Nível de Desempenho*

*Somatório Pontos do Termo de Serviço é soma da pontuação da penalização do Termo de Serviço*

20.9.6. 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.

20.9.7. 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.

20.9.8. A CONTRATANTE, ao 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.

20.9.9. Poderão ser solicitados outros indicadores além dos definidos. Os dados deverão ser extraídos a partir dos dados registrados pela Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI, 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.

20.9.10. A reincidência, por 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 três indicadores simultâneos resultará na multa compensatória prevista na cláusula de sanção:

20.9.10.1. 10% (dez por cento) sobre o valor mensal do contrato por reincidência, por 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.

20.9.10.2. 15% (quinze por cento) sobre o valor mensal do contrato por reincidência, por 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.

## 20.10. Relatório Geral de Faturamento

20.10.1. A CONTRATADA deverá ainda apresentar mensalmente por escrito o Relatório Geral de Faturamento, composto pelos seguintes relatórios gerenciais e técnicos, para comprovação e fiscalização dos serviços prestados:

20.10.1.1. Relatório mensal dos indicadores de nível de serviços e de desempenho.

20.10.1.2. Relatório mensal de disponibilidade e de utilização dos sistemas e recursos de TI.

20.10.1.3. Relatório consolidado dos atendimentos realizados no período mensal.

20.10.1.4. Relatório mensal de ocorrências e não-conformidades no ambiente de TI.

20.10.1.5. Relatório mensal de execução de Requisições Planejadas.

20.10.1.6. Relatório mensal do número total de cada categoria do Parque de Ativos de TIC.

20.10.1.7. Relatório mensal de Sistemas e Recursos de TI.

20.10.2. Os relatórios gerenciais e técnicos deverão conter no mínimo as informações relacionadas na Tabela abaixo.

Relatório	Informações Obrigatórias
Relatório mensal dos indicadores de nível de	<ul style="list-style-type: none"> <li>Período de faturamento mensal.</li> </ul>

serviços e de desempenho	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indicadores de nível de serviço e de desempenho (usar a descrição dos INS, IND e TRS neste T.R.)</li> </ul>
Relatório mensal de disponibilidade e de utilização dos sistemas e recursos de TI	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estatísticas individualizadas de disponibilidade e de utilização de serviços e recursos críticos, sensíveis e essenciais, de acordo com a determinação da CONTRATANTE.</li> <li>Tempo médio entre falhas (MTBF) de serviços e recursos críticos, sensíveis e essenciais, de acordo com a determinação da CONTRATANTE.</li> </ul>
Relatório consolidado dos atendimentos realizados no período mensal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Quantidade de chamados encerrados dentro do período de apuração.</li> <li>Percentual de requisições e incidentes encerrados no período, para cada nível de atendimento (primeiro, segundo ou terceiro nível).</li> <li>Percentual de requisições e incidentes atendidos pelas áreas especializadas no período, para cada área especializada.</li> <li>Relação de incidentes e requisições não encerrados no dentro dos níveis mínimos de serviço no período.</li> <li>Relação de incidentes e requisições reabertos.</li> </ul>
Relatório mensal de ocorrências e não-conformidades no ambiente de TI	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relação de ocorrências e não-conformidades detectadas para cada área especializada no período.</li> <li>Sugestões de cada área especializada para melhorias nos processos de execução das atividades.</li> </ul>
Relatório mensal de execução de Requisições Planejadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relação de todas as Requisições Planejadas concluídas no mês, informando as alterações realizadas no CMDB e nos itens de configuração.</li> <li>Planejamento para o próximo período mensal de execução de Requisições Planejadas.</li> </ul>
Relatório mensal do número total de cada categoria do Parque de Ativos de TIC.	Relação do quantitativo de todas as categorias do Parque de Ativos de TIC por Fabricante e Modelo/Versão.
Relatório mensal de Sistemas e Recursos de TI.	Relação do quantitativo de todos os Sistemas e Recursos de TI com Servidor de Aplicação, SGBD e Categoria.

20.10.3. CONTRATANTE, ao 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. 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 de Serviço e Gerenciamento de TI, 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 CONTRATADA.

20.10.4. A seu critério, a CONTRATANTE poderá solicitar a comprovação de fidelidade das informações e dados apresentados nos relatórios através de auditoria nas ferramentas utilizadas. A auditoria será conduzida pela equipe de gestão contratual da CONTRATANTE, sem qualquer ônus adicional. A recusa ou a morosidade da CONTRATADA em cooperar com a comprovação de fidelidade dos dados dos relatórios, caracterizadas pela ausência de respostas ou não apresentação dos documentos solicitados em até 05 (cinco) dias úteis contados a partir da data de solicitação, implicarão em suspensão dos pagamentos, sanções e penalidades aplicáveis.

20.10.5. Recomenda-se que o relatório de Faturamento e Níveis de Serviços contenha, sempre que apropriado:

20.10.5.1. Análise crítica de requisições e incidentes reabertos.

20.10.5.2. Sugestões de melhorias administrativas e gerenciais para o próximo período.

20.10.5.3. Informações sobre a execução dos serviços, apresentando gráficos, estatísticas e informações dos sistemas aplicativos e do ambiente computacional e de seus recursos.

20.10.5.4. Relatório de capacidade contendo utilização do hardware dos servidores e sistema de armazenamento de dados, com projeção de uso em período a ser definido pela SEDUC.

20.10.5.5. Quantidade de alertas por ativo monitorado.

20.10.5.6. Demais informações relevantes para as atividades demandadas nas ordens de serviços e chamados técnicos, como uso da banda de acesso internet, infecções por vírus, erros operacionais ou qualquer outra informação solicitada pela SEDUC.

20.10.6. A seu critério, a SEDUC realizar auditoria nas ferramentas utilizadas, sem que, para isso, haja ônus adicional para a SEDUC.

20.10.7. Para que a SEDUC 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 SEDUC.

20.10.8. O Relatório de Gestão de Pessoas deve ser elaborado mensalmente, enviado juntamente com o Relatório de Faturamento e Níveis de Serviços e conter minimamente:

20.10.8.1. Informações profissionais: formação acadêmica, histórico profissional, treinamentos e aperfeiçoamentos, áreas de conhecimento; certificações com indicador de validade do certificado, cargo, processos executados, histórico de movimentações, afastamentos e licenças;

20.10.8.2. Resultado individual: Indicadores de desempenho individual baseado nas avaliações de competências periódicas para medir a performance do prestador de serviço versus níveis de serviços acordados.

20.10.9. A recusa ou a morosidade da CONTRATADA em cooperar com a comprovação de fidelidade dos dados do Relatório de Níveis de Serviços ou do Relatório de Gestão de Pessoas, caracterizadas pela ausência de respostas ou não apresentação dos documentos solicitados em até 05 (cinco) dias úteis contados a partir da data de solicitação, implicarão suspensão dos pagamentos, sanções e penalidades aplicáveis, inclusive para efeito de aplicação das glosas previstas.

#### **20.11. Do pagamento mensal dos serviços prestados**

20.12. Os pagamentos serão efetuados em até 30 (trinta) dias após a protocolização e aceitação pela contratante das Notas Fiscais e/ou Faturas devidamente atestadas pelo setor competente. O pagamento da Nota Fiscal/Fatura fica condicionado ao cumprimento dos critérios de recebimento, obedecida a ordem cronológica de a que se refere o Decreto estadual nº 9.561/2019.

20.13. Considera-se ocorrido o recebimento da nota fiscal ou fatura no momento em que o órgão contratante atestar a execução do objeto do contrato.

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

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

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

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

20.18. Constatando-se a situação de irregularidade da Contratada, o Gestor deverá notificar a Contratada para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da Contratante.

20.19. 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.

20.20. 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.

20.21. 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. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante.

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

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

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

## **21. DO MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO**

### **21.1. Acompanhamento do contrato**

21.1.1. Para cumprir as atividades de gestão e fiscalização do CONTRATO o CONTRATANTE designará servidores (titulares e substitutos) para executar os seguintes papéis:

21.1.2. 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;

21.1.3. Fiscal Técnico: servidor representante da Área de Tecnologia da Informação, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar tecnicamente o contrato;

21.1.4. Fiscal Requisitante: servidor representante da Área Requisitante da Solução, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato do ponto de vista funcional da Solução de Tecnologia da Informação;

### **21.2. Do recebimento e aceitação do objeto**

21.2.1. Os chamados técnicos somente serão encerrados, atestados e validados quando todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos, e todos os produtos e serviços realizados e entregues com a qualidade demandada e aprovada pela Equipe de Gestão do Contrato.

21.2.2. Uma requisição de serviço ou incidente encerrado sem que tenha sido de fato resolvido será reaberto e os prazos serão contados a partir da abertura original da requisição de serviço ou incidente, inclusive para efeito de aplicação das glosas previstas. Em todos os casos de não cumprimento dos níveis mínimos de serviço exigidos serão aplicados os ajustes de pagamento definidos, sem prejuízo da aplicação das demais sanções contratuais cabíveis.

21.2.3. Os serviços serão recebidos provisoriamente, pelo(a) 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.

21.2.4. 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.

21.2.5. A Contratada fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, 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.

21.2.6. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

21.2.7. 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.

21.2.8. 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

21.2.9. Os serviços serão recebidos definitivamente, após análises e elaboração de relatórios pela equipe de fiscalização.

21.2.10. O recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, será realizado pelo gestor do contrato e pelo fiscal requisitante.

21.2.11. 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:

21.2.12. 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;

21.2.13. Emitir Termo Circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

21.2.14. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

21.2.15. 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.

## **22. DA VISTORIA**

22.1. Para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, o licitante poderá realizar vistoria nas instalações do local de execução dos serviços, acompanhado por servidor designado para esse fim.

22.2. A vistoria técnica deverá ser realizada por representante legal da LICITANTE, o qual deverá portar original ou cópia autenticada do contrato social da empresa, procuração autenticada em cartório para representar a LICITANTE, e documento de identificação pessoal original com foto, a serem apresentados aos servidores da CONTRATANTE.

22.3. 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, o 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.

22.4. 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.

22.5. 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.

22.6. Quando da vistoria ao local dos serviços, as LICITANTES devem se inteirar de todos os aspectos referentes à execução do fornecimento, não se admitindo, posteriormente, qualquer alegação de desconhecimento dos mesmos;

22.7. 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.

22.8. Efetuada a vistoria será lavrado, por representante da equipe técnica da CONTRATANTE, designado para tanto, o respectivo Termo de Vistoria, conforme modelo do "ANEXO AO TERMO DE REFERÊNCIA XI - Termo de realização de visita técnica, o qual deverá ser preenchido e assinado pelo interessado em participar da licitação, anexando, oportunamente, à sua habilitação.

22.9. Caso a LICITANTE renuncie à vistoria técnica aos locais de instalação das licenças, deverá entregar a Declaração de Renúncia à Vistoria, conforme modelo do ANEXO AO TERMO DE REFERÊNCIA XII - Termo de Renúncia à visita técnica, o qual deverá ser preenchido e assinado pelo interessado em participar da licitação, anexando, oportunamente, à sua habilitação.

22.10. 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.

22.11. O representante legal da licitante, no momento da vistoria, deverá comprovar, por meio de documento oficial, que tem vínculo com a licitante, seja por procuração ou carteira de trabalho.

22.12. A vistoria deverá ser agendada junto à CONTRATANTE por meio do endereço eletrônico: sti@seduc.go.gov.br.

22.13. Serão aceitas as solicitações de agendamento de vistoria encaminhadas até 2 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.

22.14. 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.

22.15. 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.

## **23. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL**

23.1. Será exigida garantia de execução contratual, conforme a seguir:

I. O adjudicatário, no prazo de 10 dias após a assinatura do Contrato, prestará garantia no valor correspondente a 5% do valor da contratação, que será liberada de acordo com as condições previstas neste termo, conforme disposto no art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993, desde que cumpridas as obrigações contratuais.

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

- a) caução em dinheiro;
- b) seguro-garantia;
- c) fiança bancária.

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

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

V. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a Contratada obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 dias.

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

VII. A garantia prestada pela Contratada será liberada ou restituída após a execução do contrato e, quando em dinheiro, atualizada monetariamente. (artigo 56, §4º da Lei nº 8666/93)

## **24. DA TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTOS E TRANSIÇÃO CONTRATUAL**

### **24.1. TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTOS**

24.1.1. A CONTRATADA se compromete, em conformidade com o parágrafo único do artigo 111, da Lei Federal nº 8.666/93, a participar de atividades de transição contratual e a transferir para a CONTRATANTE todo o conhecimento gerado na execução dos serviços, incluindo dados, documentos e elementos de informação utilizados.

24.1.2. 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 CONTRATANTE no uso das soluções desenvolvidas e implantadas no escopo deste CONTRATO, repassando todo o conhecimento necessário para tal.

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

24.1.4. Após o Período de Adaptação Operacional, a CONTRATADA deverá apresentar um Plano de Transferência de Conhecimento (PTC), que deverá conter, no mínimo:

- a) A descrição dos meios empregados na construção da Base de Conhecimentos;
- b) A metodologia de trabalho;
- c) Os modelos de gestão, gerência, trabalho e operação geral;
- d) Os documentos e os artefatos a serem gerados;
- e) Os processos, cronograma e outros recursos, que deverão ser usados para garantir que a CONTRATANTE retenha o conhecimento sobre as operações e os processos de gerenciamento e operação da Infraestrutura de TI

24.1.5. A CONTRATADA deverá descrever, dentro do Plano de Transferência de Conhecimento, a metodologia que será utilizada para transferir conhecimento à equipe técnica da CONTRATANTE.

24.1.6. A CONTRATADA deverá propor reuniões periódicas com a equipe técnica da CONTRATANTE visando à transferência de conhecimento sobre o ambiente tecnológico, ao alinhamento dos trabalhos das equipes e à apresentação das mudanças e novas configurações no ambiente.

24.1.7. Todo processo, base de dados, aprendizado e documento produzido em decorrência da prestação dos serviços será de propriedade da CONTRATANTE.

24.1.8. O Plano de Transferência de Conhecimento deverá ser revisado periodicamente ou quando houver alterações de grande impacto em seu conteúdo.

24.1.9. Em ocorrendo nova licitação, com mudança do fornecedor dos serviços, a CONTRATADA deverá apresentar relatório final, contendo o Plano de Transferência de Conhecimento, e todos os demais documentos necessários para a continuidade da prestação dos serviços.

### **24.1.22 TRANSIÇÃO CONTRATUAL**

24.1.2.1. Quando restarem 03 (três) meses para a data do efetivo término do contrato de prestação dos serviços, a CONTRATADA deve prestar para a CONTRATANTE toda a assistência a fim de que os serviços continuem sendo prestados sem interrupção ou efeito adverso, e que haja uma transferência ordenada dos Serviços para a CONTRATANTE;

24.1.2.2. Em ocorrendo nova licitação, com mudança de fornecedor dos serviços, a CONTRATADA deverá repassar para a LICITANTE vencedora do novo certame ou para técnicos da própria CONTRATANTE, por intermédio de eventos formais, os documentos necessários a continuidade da prestação dos serviços, bem como esclarecer dúvidas a respeito da prestação de serviço do contrato atual;

24.1.2.3. A falta de transferência de conhecimento caracterizará inexecução do contrato, sujeitando a CONTRATADA às penalidades previstas na legislação vigente, no contrato e neste instrumento;

24.1.2.4. O fato de a CONTRATADA ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pela CONTRATANTE, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços, constituirá quebra de contrato, sujeitando-a as obrigações em relação a todos os danos causados à CONTRATANTE por esta falha;

24.1.2.5. A CONTRATADA será responsável pela transição inicial e final dos serviços, absorvendo as atividades de forma a documentá-las minuciosamente para que os repasses de informações, conhecimentos e procedimentos, no final do contrato, aconteça de forma precisa e responsável;

24.1.2.6. A CONTRATADA compromete-se a fornecer para a CONTRATANTE toda a documentação relativa à prestação dos Serviços que esteja em sua posse;

24.1.2.7. Ao final do contrato ou em caso de rescisão, a CONTRATADA deverá:

- a) Devolver equipamentos e bens de propriedade da CONTRATANTE, incluindo, mas não limitado aos listados nas cláusulas do contrato e os bens intangíveis, como software, descrição de processos e rotinas de diagnóstico;
- b) Entregar todos os processos de monitoramento mapeados, bem como, quaisquer documentos gerados, e a propriedade intelectual destes documentos, repassada através de meio formal, à equipe de Gestão do Contrato;
- c) Devolver documentação de processos, procedimentos, scripts desenvolvidos com ou para a CONTRATANTE durante a prestação dos serviços; e
- d) Participar, em conjunto com a CONTRATANTE, sob sua solicitação, da consolidação do Plano de Transferência do Conhecimento.

24.1.2.8. Deverá ainda entregar documentação contendo, no mínimo:

- a) Mapa atualizado com topologia da rede;
- b) Bases de dados de todos os softwares de gestão utilizados, em formatos abertos;
- c) Base de dados de conhecimento atualizada;
- d) Descritivo do estado geral (health-check) da rede, dos ativos, softwares e serviços, contemplando, no mínimo, configuração, versão, desempenho e status do ciclo de vida;

- e) Entregar a Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI com a Base de Dados atualizada. Caso a ferramenta seja proprietária, deverá ser fornecida a base de dados em formato aberto, de forma a ser possível efetuar a visualização dos chamados e dos históricos de atendimento, bem como da CMDB; e
- f) Plano de Transferência de Conhecimento consolidado.

## 25. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

25.1. O contrato vigorará por 12 (doze) meses, contados da assinatura dos contraentes, podendo ser prorrogado até atingir o limite total de 60 (sessenta) meses, desde que haja preços e condições mais vantajosas para a Administração, nos termos do Inciso II, Art. 57, da Lei nº 8.666, de 1993.

25.2. A prorrogação do contrato dependerá da verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, acompanhada de a realização de pesquisa de mercado que demonstre a vantajosidade dos preços contratados para a Administração.

## 26. DO ACRÉSCIMO E DA SUPRESSÃO DE SERVIÇOS

26.1. Este contrato poderá ser alterado, com as devidas justificativas, conforme disposto no art. 65 da Lei Federal nº 8.666/93.

26.2. A CONTRATADA ficará obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais acréscimos ou supressões que se fizerem necessárias no quantitativo do objeto contratado até o limite de 25% do valor inicial atualizado do contrato, conforme disposto no §1º do art. 65, da Lei Federal nº 8.666/93.

## 27. DA RESCISÃO CONTRATUAL

27.1 O presente instrumento poderá ser rescindido:

27.1.1 Por ato unilateral e escrito da Administração, nos casos enumerados nos incisos I a XII e XVII do art. 78, da Lei nº 8.666/93 (observado o disposto no artigo 80 da mesma lei);

27.1.2 Amigável, por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo da licitação, desde que haja conveniência para Administração;

27.1.3 Judicial, nos termos da legislação;

27.2 A rescisão administrativa ou amigável deverá ser precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente.

27.3 Quando a rescisão ocorrer com base nos incisos XII a XVII do artigo 78, em consonância com o art. 79, § 2º da Lei nº 8.666/93, sem que haja culpa da CONTRATADA, será esta ressarcida dos prejuízos regularmente comprovados que houver sofrido, tendo ainda direito ao pagamento devido pela execução do contrato até a data da rescisão.

27.4 A CONTRATANTE reserva-se o direito de rescindir, de pleno direito, os termos do contrato, no caso de os valores da futura Ata de Registro de preços da Secretaria de Estado da Administração - SEAD se mostrarem mais vantajosos para a Administração.

## 28. DOS RECURSOS FINANCEIROS E DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

28.1. A despesa decorrente da presente licitação correrá, neste exercício, à conta da seguinte dotação orçamentária:

Descrição	Código	Denominação
UNIDADE ORÇAMENTÁRIA	2401	GABINETE DO SECRETÁRIO DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
FUNÇÃO	12	EDUCAÇÃO
SUBFUNÇÃO	122	ADMINISTRAÇÃO GERAL
PROGRAMA	4200	GESTÃO E MANUTENÇÃO
AÇÃO	4243	GESTÃO E MANUTENÇÃO DAS ATIVIDADES
GRUPO DE DESPESA	03	OUTRAS DESPESAS CORRENTES
FONTE DE RECURSO	15000100	RECURSOS NÃO VINCULADOS DE IMPOSTOS - RECEITAS ORDINÁRIAS
MODALIDADE DE APLICAÇÃO	90	APLICAÇÕES DIRETAS

28.2. Para o exercício subsequente serão alocados recursos em dotação orçamentária própria para o custeio dessa despesa.

## 29. DO REAJUSTE E REPACTUAÇÃO DOS VALORES

### 29.1. Do reajuste:

29.1.1. Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da CONTRATADA, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano contado da data limite para a apresentação das propostas, aplicando-se o índice ICTI (Índice de Custos de Tecnologia da Informação), exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

29.1.2. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

29.1.3. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a CONTRATADA obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

29.1.4. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

29.1.5. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

29.1.6. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

## 29.2. Da repactuação dos preços:

29.2.1. Para permitir que o pagamento do serviço de sustentação do item 1 do objeto acompanhe o crescimento do ambiente de Infra fizemos a mensuração do nosso ambiente a partir dos itens de configuração chave conforme demonstrado na tabela a seguir (os quantitativos constam no Anexo ao Termo de Referência V - Inventário de Infra SEI):

Letra do Item	Item chave de configuração	Quantidade atual (T atual)	Incremento Projeto WIFI NAS ESCOLAS (T projeto wifi nas escolas)
A	Quantidade de usuarios ativos nos ultimos 60 dias de acordo com AD em milhar	23,616	
B	Sistemas em produção/desenvolvimento/previstos durante o contrato	60	
	Total1 (A * B)	1416,96	
C	Quantidade de Firewalls	2	991
D	Quantidade de Links e Switches	629	4702
	Total2 (C + D)	631	5693
E	Quantidade de VMs em produção	119	
F	Quantidade de SGBDs	19	
G	Quantidade de SOs Servidor	122	
	Total3 (E + F + G)	250	
T	<b>Tamanho da Infra suportada (Total 1 + Total2 + Total3)</b>	<b>2307,96</b>	<b>5693</b>
T-Ref	<b>ATUAL + PROJETO DE EXPANSÃO</b>	<b>8000,96</b>	

Tabela de Mensuração da Infra de TI

29.2.1.1. A fórmula utilizada é a seguinte em relação a Tabela de Mensuração acima:

$$\text{Tamanho da Infra suportada (T)} = (A * B) + (C + D) + (E + F + G)$$

$$T\text{-Ref} = T\text{ atual} + T\text{ projeto wifi nas escolas}$$

29.2.2. Mensalmente essa medida de referência será atualizada (T-Ref), à medida que ela aumentar o valor fixo pago mensalmente de sustentação deverá aumentar no mesmo fator, pois isso implica em maiores custos para a futura contratada. Esse fator de aumento a ser aplicado no pagamento mensal está limitado a até 2 vezes do tamanho medido originalmente (T-Ref). Em caso de eventual redução do ambiente de infra em relação a medida original, o valor inicial pago mensalmente não será reduzido, mas a vantajosidade do contrato deverá ser revista, podendo ensejar em aditivo de redução ou na rescisão contratual caso o futuro contrato não possua outros mecanismos que permitam a manutenção da vantajosidade do contrato para a Secretaria.

29.2.3. O mecanismo de aditivo contratual somente precisará ser acionado por aumento da Infra de TI se o fator ultrapassar o limite de 2 vezes estabelecido no item 29.2.2.

29.2.4. No caso de aditivo contratual os percentuais serão calculados com base no último aditivo contratual realizado. No caso do primeiro aditivo contratual, os acréscimos e supressões serão calculados com base no valor bruto mensal do mês anterior (valor sem aplicação de glosas como referência de cálculo).

29.2.5. Cabe à CONTRATADA comprovar através de relatório técnico a volumetria dos itens descritos na Tabela de Mensuração da Infra de TI.

29.2.6. O aditivo é limitado à 25% do valor do contrato atualizado tanto para acréscimo como para supressão, em respeito ao art. 65, § 1º e § 2º, II, da Lei de Licitações (BRASIL, 1993),

29.3. O fator de crescimento da infra será aplicado automaticamente no pagamento dos serviços de sustentação mensal a medida que a CONTRATANTE validar a medição atualizada do Tamanho da Infra de TI, conforme detalhado no item 29.2.2.

29.4. Uma vez realizado o aditivo de acréscimo ou de supressão não se poderá mais aplicar esse fator dinâmico vinculado ao tamanho da infra.

### 30. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

30.1. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 8.666, de 1993 e da Lei nº 10.520, de 2002, a CONTRATADA que:

- a) Inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;
- b) Ensejar o retardamento da execução do objeto;
- c) Falhar ou fraudar na execução do contrato;
- d) Comportar-se de modo inidôneo;
- e) Cometer fraude fiscal.

30.2. Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato, a Administração pode aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções

30.2.1. Advertência por escrito, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado e sempre que for atingido o limite de 150 (cento e cinquenta) pontos de penalidade em um mês será feita advertência por escrito à contratada, após comunicado o Gestor do Contrato;

30.2.2. Multa:

30.2.2.1. 0,1% (um décimo por cento) até 0,2% (dois décimos por cento) por dia sobre o valor adjudicado em caso de atraso na execução dos serviços, limitada a incidência a 15 (quinze) dias. Após o décimo quinto dia e a critério da Administração, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não-aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença;

30.2.2.2. 0,1% (um décimo por cento) até 10% (dez por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto no subitem acima, ou de inexecução parcial da obrigação assumida;

30.2.2.3. 0,1% (um décimo por cento) até 15% (quinze por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;

30.2.2.4. 0,2% a 3,2% por dia sobre o valor mensal do contrato, conforme detalhamento constante das duas tabelas a seguir; e

30.2.2.5. 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso na apresentação da garantia (seja para reforço ou por ocasião de prorrogação), observado o máximo de 2% (dois por cento). O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autorizará a Administração CONTRATANTE a promover a rescisão do contrato;

30.2.2.6. As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

30.2.3. Sanção de impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União, com o conseqüente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos.

30.2.4. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação

30.2.5. perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a Contratante pelos prejuízos causados.

30.2.6. As sanções previstas nos subitens 30.2.1, 30.2.3, 30.2.4 e 30.2.5 poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

30.2.7. Para efeito de aplicação de multas, às infrações são atribuídos graus, de acordo com as tabelas a seguir:

Grau	Porcentagem de Multa
1	0,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato.
2	0,4% ao dia sobre o valor mensal do contrato.
3	0,8% ao dia sobre o valor mensal do contrato.
4	1,6% ao dia sobre o valor mensal do contrato.
5	3,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato.

Item	Infrações	Grau
1	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou conseqüências letais, por ocorrência.	5
2	Ultrapassar os limites estabelecidos para glosa, constatada a reincidência.	5
3	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia e por unidade de atendimento.	4
4	Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados, por empregado e por dia.	3
5	Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, por serviço e por dia.	2
6	Deixar de cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência.	2
7	Deixar de substituir empregado que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades do serviço, por funcionário e por dia.	1
8	Deixar de cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência.	3
9	Deixar de indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos previstos no edital/contrato.	1

10	Deixar de providenciar treinamento para seus funcionários conforme previsto na relação de obrigações da CONTRATADA.	1
----	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---

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

30.3.1. Tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

30.3.2. Tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

30.3.3. Demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

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

30.5. As multas devidas e/ou prejuízos causados à Contratante serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor da União, ou deduzidos da garantia, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa da União e cobrados judicialmente.

30.6. Caso a Contratante determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 15 (quinze) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

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

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

30.9. A inexecução total do contrato nas condições previstas neste termo de referência e, a critério do CONTRATANTE, descumprimentos de condições contratuais, reiteradas aplicações de multas ou ainda sistemáticos descumprimentos dos níveis de serviço, sem adoção tempestiva das medidas saneadoras solicitadas pela CONTRATANTE, podem ensejar:

30.9.1. Rescisão contratual, sem prejuízos das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666/93

30.9.2. As sanções previstas no Termo de Referência e no contrato podem ser aplicadas cumulativamente e não têm caráter compensatório. Portanto, não isentam a CONTRATADA da obrigação de indenizar eventuais perdas e danos. Adicionalmente, dependendo da gravidade, a CONTRATADA poderá estar sujeita a outras sanções previstas em lei.

30.9.3. As sanções aplicadas à CONTRATADA ou prejuízos por ela causados poderão ser deduzidos da garantia de execução do contrato e de créditos a ela devidos, assim como cobrados direta ou judicialmente.

### 31. DA SUBCONTRATAÇÃO

31.1. Conforme dispõe a Lei nº 8.666/93, em seu art. 72, a Contratada, na execução do contrato, sem prejuízo das responsabilidades contratuais e legais, poderá subcontratar partes do serviço ou fornecimento, até o limite admitido, em cada caso, pela Administração. A subcontratação, desde que prevista no instrumento convocatório, possibilita que terceiro, que não participou do certame licitatório, realize parte do objeto.

31.2. Será permitida a subcontratação de parte ou parcela dos serviços objeto deste Termo de Referência por parte da empresa vencedora, desde que com a expressa e prévia comunicação à CONTRATANTE e atendendo aos requisitos cabíveis constantes do Anexo I - Termo de Referência.

31.3. A CONTRATADA será responsável por todos os trâmites administrativos e financeiros entre a CONTRATADA e SUBCONTRATADA.

31.4. O pagamento mensal à CONTRATADA será feito de forma global, não havendo qualquer distinção ou pagamento em separado para os serviços subcontratados por esta.

31.5. Todas as despesas diretas e indiretas da subcontratação correrão por conta da CONTRATADA, sem qualquer ônus adicional para a CONTRATANTE.

31.6. Não haverá qualquer vinculação direta da CONTRATANTE com a SUBCONTRATADA.

31.7. A CONTRATADA deverá dar ciência à SUBCONTRATADA de todos os requisitos relevantes deste termo de referência, bem como orientar e acompanhar a execução de qualquer serviço.

31.8. Ficam os subcontratados sujeitos às mesmas obrigações e condições de trabalho dos demais profissionais da CONTRATADA. Em especial, quanto ao Termo de compromisso de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na CONTRATANTE (ANEXO AO TERMO DE REFERÊNCIA XIII), fica a CONTRATADA responsável por obtê-lo e apresentá-lo para a CONTRATANTE.

31.9. A CONTRATADA é diretamente responsável perante a CONTRATANTE pelas ações e omissões da SUBCONTRATADA.

31.10. A possibilidade de subcontratação de cada serviço está delimitada conforme descrito na Tabela a seguir.

Recurso	Descrição	Subcontratação
Nível 1	Atendimento de service desk remoto	1. Não será permitida a subcontratação
Nível 2-	Atendimento de service desk presencial	1. Não será permitida a subcontratação
Nível 3	Atendimento especializado de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação	1. Não será permitida a subcontratação
Níveis 2 e 3	Implantação de Novos Serviços de TIC	1. Será permitida a subcontratação para execução de serviços deste item, desde que a CONTRATADA comprove previamente para a equipe de fiscalização do contrato as vantagens da subcontratação no caso específico e concreto. 2. A subcontratação para este item estará limitada a 30% do valor anual previsto para este serviço.

31.11. Para o serviço de suporte presencial de nível 2, a CONTRATADA deverá prever com antecedência as localidades para as quais se valerá de serviços subcontratados e assim providenciar previamente a habilitação dos subcontratados. Desta forma, fica impedida a CONTRATADA de somente providenciar o técnico subcontratado quando houver incidente ou requisição/chamado a ser atendida.

31.12. A CONTRATADA deverá manter atualizada a lista de subcontratados perante a CONTRATANTE e apresentá-la mensalmente junto ao relatório de faturamento.

31.13. A subcontratação depende de autorização prévia da Contratante, a quem incumbe avaliar se a subcontratada cumpre os requisitos de qualificação técnica necessários para a execução do objeto.

31.14. Em qualquer hipótese de subcontratação, permanece a responsabilidade integral da Contratada pela perfeita execução contratual, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades da subcontratada, bem como responder perante a Contratante pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação.

### **32. ALTERAÇÃO SUBJETIVA**

32.1. 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.

### **33. DA CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO**

33.1. As controvérsias eventualmente surgidas quanto à formalização, execução ou encerramento do ajuste decorrentes desta licitação serão submetidas à tentativa de conciliação ou mediação no âmbito da Câmara de Conciliação, Mediação e Arbitragem da Administração Estadual (CCMA), na forma da Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996 e da Lei Complementar Estadual nº 144, de 24 de julho de 2018.

### **34. DA CLÁUSULA COMPROMISSÓRIA**

34. 1. Os conflitos que possam surgir relativamente ao ajuste decorrente desta licitação, acaso não puderem ser equacionados de forma amigável, serão, no tocante aos direitos patrimoniais disponíveis, submetidos à arbitragem, na forma da Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996 e da Lei Complementar Estadual nº 144, de 24 de julho de 2018, elegendo-se desde já para o seu julgamento a CÂMARA DE CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL (CCMA), outorgando a esta os poderes para indicar os árbitros e renunciando expressamente à jurisdição e tutela do Poder Judiciário para julgamento desses conflitos.

### **35. DISPOSIÇÕES GERAIS**

35.1. Este Edital deverá ser lido e interpretado na íntegra. Após o registro da proposta no sistema, não serão aceitas alegações de desconhecimento.

35.2. A licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas, assim como os lances inseridos durante a sessão pública.

35.3. As licitantes são responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação.

35.4. As licitantes deverão acessar diariamente o site [www.comprasnet.go.gov.br](http://www.comprasnet.go.gov.br) a fim de tomar ciência dos comunicados de eventuais alterações no Edital e informações sobre o andamento da realização da sessão do Pregão.

35.5. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará no afastamento da licitante, desde que seja possível a aferição da sua qualificação e a exata compreensão da sua proposta.

35.6. Exigências formais não essenciais são aquelas cujo descumprimento não acarrete irregularidade no procedimento, em termos de processualização, bem como não importem em vantagem a uma ou mais licitantes em detrimento das demais.

35.7. É facultado ao Pregoeiro ou à autoridade superior em qualquer fase do julgamento promover diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo e a aferição do preço ofertado, bem como solicitar a órgãos competentes a elaboração de pareceres técnicos destinados a fundamentar as decisões.

35.8. O Pregoeiro, no interesse da Administração, poderá relevar omissões puramente formais observadas na documentação e proposta, desde que não contrariem a legislação vigente e não comprometam a lisura da licitação, sendo possível a promoção de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo.

35.9. Caberá à empresa licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

35.10. 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 SEDUC.

35.11. As normas que disciplinam este Pregão serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, sem comprometimento da segurança do futuro contrato ou da execução do objeto licitado.

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

35.13. Conforme determina o Art. 1º da Lei Estadual 20.489/2019, para celebração de contratos cujos limites em valor sejam superiores ao da modalidade de licitação por concorrência, sendo R\$1.500.000,00 (um milhão e quinhentos mil reais) para obras e serviços de engenharia e R\$650.000,00 (seiscentos e cinquenta mil reais) para compras e serviços, e o prazo do contrato seja igual ou superior a 180 (cento e oitenta dias), a licitante vencedora deverá apresentar declaração informando da existência do Programa de Integridade na empresa nos termos do Art. 5º da Lei 20.489/2019.

35.14. A SEDUC reserva-se o direito de alterar as condições deste Edital e reabrir prazo para apresentação de propostas, quando a alteração afetar a formulação da proposta.

35.15. A Secretária de Estado da Educação compete ANULAR este Pregão por ilegalidade, de ofício ou por provocação de qualquer pessoa, e REVOGAR o certame por considerá-lo inoportuno ou inconveniente diante de fato superveniente, mediante ato escrito e fundamentado (art. 51 do Decreto Estadual nº 9.666/2020).

35.16. A anulação do Pregão induz à do contrato.

35.17. As licitantes não terão direito à indenização em decorrência da anulação do procedimento licitatório, ressalvado o direito da Contratada de boa-fé de ser ressarcida pelos encargos que tiver suportado no cumprimento do contrato (art. 51, parágrafo único, do Decreto Estadual nº 9.666/2020).

35.18. Havendo indícios de conluio entre as licitantes ou de qualquer outro ato de má-fé, a SEDUC comunicará os fatos verificados à Procuradoria Geral do Estado – PGE e ao Ministério Público Estadual, para as providências devidas.

35.19. Para as questões resultantes deste instrumento, fica eleito o foro de Goiânia-GO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja ou venha a se tornar.

## **36. ANEXOS**

36.1. São partes integrantes deste Edital, os anexos seguintes:

- ANEXO I – Termo de Referência
- ANEXO II – Modelo de Declaração
- ANEXO III – Modelo de Declaração de Enquadramento na Lei Complementar nº 123/2006
- ANEXO IV – Modelo de Proposta de Preços
- ANEXO V – Minuta Contratual
- ANEXO VI - Câmara de Conciliação, Mediação e Arbitragem da Administração Estadual (CCMA)

Goiânia, 04 de julho de 2022.

**Alberto Henrique Diniz Sousa**

Pregoeiro(a) SEDUC/GO

## **ANEXO I – TERMO REFERÊNCIA**

### **1. OBJETO**

1.1. Contratação de Central de Suporte e Serviços (Service Desk) de 1º, 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 telefonia fixa, móvel e VoIP; gestão de Segurança da Informação na Superintendência de Tecnologia da Secretaria de Estado da Educação - STI/SEDUC.

1.2. Detalhamento do objeto

1.2.1. **Tipo de contratação:** Prestação de Serviços de Tecnologia de Informação e Comunicação de natureza contínua com pagamento mensal.

1.2.2. **Caracterização do objeto:** Bem ou serviço comum.

1.2.2.1. O objeto a ser contratado enquadra-se na categoria de bens comuns, por possuir padrões de desempenho e características gerais e específicas, que podem ser definidos de forma objetiva nas especificações técnicas, que são usualmente encontradas no mercado, podendo, portanto, ser licitado por meio da modalidade Pregão. Nesse sentido transcreve-se entendimento do Tribunal de Contas da União, exarado no Acórdão 2471/2008 – Plenário:

1.2.2.2. "Devido à padronização existente no mercado, os bens e serviços de tecnologia da informação geralmente atendem a protocolos, métodos e técnicas pré-estabelecidos e conhecidos e a padrões de desempenho e qualidade que podem ser objetivamente definidos por meio de especificações

usuais no mercado. Logo, via de regra, esses bens e serviços devem ser considerados comuns para fins de utilização da modalidade Pregão (Lei nº 10.520/2002, art. 1º).

1.2.3. Critério de julgamento das propostas: "Menor Preço Global".

1.2.4. Forma de adjudicação: "Por Item".

1.2.5. Da justificativa para formação e composição do Item:

1.2.6. A fundamentação pauta-se na premissa que a contratação de serviços baseia-se em padrões de desempenho e qualidade claramente definidos no Termo de Referência, havendo diversos fornecedores capazes de prestá-los. Caracterizando-se como "serviço comum" conforme Art. 9º, §2º do Decreto 7.174/2010.

1.3. Justificativa para aplicação do direito de preferência e margens de preferência

1.3.1. Em cumprimento às disposições da Lei Complementar nº 117/2015, serão assegurados os seguintes benefícios às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte:

1.3.2. Preferência de contratação às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte nos termos do art. 21 da Lei Complementar nº 117/2015;

1.3.3. Prazo para regularização de restrição na comprovação da regularidade fiscal ou trabalhista na forma do § 1º do art. 20 da Lei Complementar nº 117/2015;

1.3.4. Na habilitação em licitações referentes a fornecimento de bens para pronta entrega ou locação de materiais, não será exigida de microempresa ou empresa de pequeno porte apresentação de balanço patrimonial do último exercício social.

1.3.5. A comprovação de regularidade fiscal e trabalhista das microempresas e das empresas de pequeno porte somente será exigida para efeito de assinatura do contrato.

1.3.6. **Inaplicabilidade do regime de exclusividade na participação de microempresas e empresas de pequeno porte no certame:**

1.3.6.1. O valor total estimado da contratação excede R\$ 80.000,00 (oitenta mil reais) estabelecidos pelo Art. 49, I, da LC nº 123/2006 e pelo Art. 5º do Decreto nº 7.466/2011, patamar que afasta a exclusividade de participação no certame de microempresas e empresas de pequeno porte. Por sua vez, também não é aplicável a regra do Art. 48, I e III da LC nº 123/2006, que estabelece a destinação de itens com valores inferiores a R\$ 80.000,00 ou da es pulação de cota de até 25 % para ME/EPP para itens compostos por bens divisíveis com valores totais superiores a esse patamar, tendo em vista que o valor estimado para o Item 01 é superior.

1.3.6.2. Não será reservada cota de 25% (vinte e cinco por cento) à Microempresas e Empresas de Pequeno Porte devido ao fato que o objeto desta licitação é prestação de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação, e tendo em vista a reserva da cota ser facultativa nas licitações para prestação de serviços e execução de obras de natureza divisível, de acordo com o art. 25, caput, da Lei Complementar Estadual nº 117/2015 (Estatuto Estadual da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte) e entendimento orientado no Despacho nº 103/2019 GAB (Processo nº 201700016003039), pela Procuradoria Geral do Estado de Goiás.

1.4. Programa de Integridade

1.4.1. Deverá ser aplicada a Lei Estadual nº 20.489, de 10 de junho de 2019, devendo ser exigido Programa de Integridade às empresas que celebrarem contrato, cujo valor seja superior ao da modalidade de licitação por concorrência, obrigação a ser cumprida na fase contratual, conforme orientação da Procuradoria-Geral do Estado de Goiás no Despacho nº 1476/2019-GAB (Processo nº 201900022056691).

## 2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC

2.1. 2.1. Resumo

2.1.1. A Central de Suporte e Serviços (service desk) será o canal único para se gerenciar as demandas, incidentes e demais requisições dos usuários, com grande importância estratégica para a prestação de serviços de TIC na STI/SEDUC. Como é o único ponto de contato entre os usuários e a área de TIC da SEDUC, está diretamente responsável pela melhoria contínua da percepção e satisfação dos usuários quanto à qualidade e efetividade dos serviços de TIC oferecidos pela STI/SEDUC.

2.1.2. O atendimento às demandas de TIC será estruturado na forma de Service Desk e o suporte técnico aos usuários deverá ser prestado nas modalidades remota e presencial.

2.1.3. Os serviços de 3º níveis contemplam sustentação de infraestrutura de TIC abrangendo a execução de rotinas periódicas, registro, documentação, orientação e esclarecimento de dúvidas, bem como análise, diagnóstico e atendimento de solicitações e incidentes relacionados a Sistemas Operacionais e 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, móvel e VoIP; gestão de Segurança da Informação

2.1.4. O suporte, sustentação e operação dos serviços e da infraestrutura de TIC da STI/SEDUC é de alta complexidade e sensibilidade, o que requer um alto nível de maturidade nos processos, com indicadores de disponibilidade que possam mensurar e garantir a qualidade do serviço prestado. Por isso, a prestação dos serviços de suporte, sustentação e operação dos serviços e da infraestrutura de TIC da STI/SEDUC devem adotar as melhores práticas de mercado e processos maduros, amplamente adotados no ITIL como padrão.

2.1.5. A pretensão contratual envolve a realização de procedimento licitatório regular para seleção de empresa para a prestação de serviços técnicos continuados de suporte técnico a usuários, sustentação da infraestrutura da tecnologia da informação e comunicações, serviços especializados e implementação de melhorias contínuas para atendimento das demandas da SEDUC, de acordo com as especificações constante neste TERMO DE REFERÊNCIA.

2.2. Item e estimativa de Preços

Item	Descrição do Serviço	Unidade	Quantidade	Valor Unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
Item 01	Central de Suporte e Serviços (Service Desk) de 1º, 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,	Meses	12	R\$ 1.867.152,46	R\$ 22.405.829,52

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 telefonia fixa e gestão de Segurança da Informação.				
VALOR TOTAL PARA 12 (DOZE) MESES (R\$)				R\$ 22.405.829,52

2.2.1. O valor total geral estimado para a presente contratação é de R\$ 22.405.829,52 (vinte e dois milhões, quatrocentos e cinco mil oitocentos e vinte e nove reais e cinquenta e dois centavos).

2.2.2. A estimativa de preço da contratação para elaboração do orçamento detalhado, composta por preços unitários e fundamentada em Pesquisa de Preços foi realizada em conformidade com o Art. 6º do Decreto Estadual Nº 9.900, de 7 de julho de 2021 e encontra-se no documento Sei nº 000026451174. Os documentos utilizados para embasar a pesquisa de preços integram o Processo nº 20210006055045 dos quais obteve-se o resultado consolidado acima.

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

2.2.4. É vedada a compensação de quantitativos de acréscimos e supressões, devendo as eventuais alterações de quantitativos fundamentadas no Art.

65 da Lei nº 8.666/93 considerarem os acréscimos e supressões de forma isolada, nos termos da orientação do Acórdão nº 749/2010 – TCU – Plenário.

### 2.3. Descrição Geral - Introdução

2.3.1. A modalidade de prestação de serviço selecionada para o Item 01 do objeto será de pagamento de parcelas fixas mensais para os serviços continuados.

#### 2.3.2. Descrição Geral - Item 1 de Sustentação de Infra

2.3.3. A natureza do serviço a ser contratado no item 1 do objeto 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 STI/SEDUC. 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 pelo 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.

2.3.4. O método de trabalho empregado é baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define o 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.

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

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

2.3.7. Por fim, os valores rela vos 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. 2.3.8. O objeto contempla os seguintes serviços:

- Implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico: remoto e presencial aos usuários de soluções de TIC em uso na instituição, na sede da SEDUC; e remoto nas unidades descentralizadas.
- Execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas;
- Recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, de incidentes e de problemas em todas as unidades da CONTRATANTE;
- Serviço de sustentação do datacenter da sede da STI/SEDUC, compreendendo serviços de infraestrutura, Bancos de Dados, Data Warehouse e Big Data, segurança, armazenamento, rede de dados, serviços, aplicações e sistemas disponibilizados pela instituição; e e) Serviço de sustentação de infraestrutura de rede em uso.

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

2.3.10. Pela necessidade de documentar e manter atualizada a documentação dos serviços de TIC, dos sistemas, da infraestrutura, das topologias físicas e lógicas da rede da STI/SEDUC, dos processos e procedimentos operacionais e dos serviços rela vos 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 STI/SEDUC.

2.3.11. Para execuções de tarefas, mesmo quando não es ver 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.

2.3.12. Todas as atividades devem estar de acordo com as especificações e melhores práticas dos fabricantes dos equipamentos/software 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 pelo 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.

2.3.13. O Suporte Técnico ao Usuário consiste no atendimento das demandas dos usuários de soluções e recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação, 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, aplica vos, sistemas corpora vos, soluções de Bancos de Dados, Data Warehouse e Big Data e outros produtos disponíveis na rede da STI/SEDUC e em seu parque tecnológico, bem como por meio da entrega de serviços constantes no catálogo de serviços aos usuários de TIC.

2.3.14. Cada uma das atividades de atendimento possui 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 1º, 2º e 3º níveis a usuários de soluções de tecnologia da informação da STI/SEDUC, 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 Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC.

2.3.15. A Sustentação dos serviços de TIC e da Infraestrutura consiste na supervisão, análise e operação de recursos de infraestrutura de hardware, software e serviços, tais como redes, bancos de dados, soluções de BI, BIGDATA, Data warehouse, servidores, appliances, aplicações, base de conhecimento, base de gerenciamento de itens de configuração, além de outros serviços constantes no Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação, constante no "ANEXO I - Catálogo de Serviços do Item 01" (000026387967).

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

2.3.17. A empresa contratada deverá executar os serviços de acordo com as equipes especializadas descritas abaixo, as quais reunidas, serão a base do escopo do catálogo de serviços constantes no "ANEXO I - Catálogo de Serviços do Item 01" (000026387967).

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 1	Atendimento usuário Nível 1
II		Nível 2	Atendimento usuário Nível 2
III	Gestão de Infraestrutura	Nível 3	Sustentação e suporte à ambientes Middleware
IV			Sustentação e Suporte à Rede de Computadores
V			Sustentação e Suporte à Segurança da Informação
VI			Sustentação e Suporte à Monitoração de Serviços de TIC
VII			Sustentação e suporte à ambientes de Sistemas Operacionais e Virtualização
VIII			Suporte a cabeamento estruturado e elétrico e infraestrutura física de Data Center
IX			Sustentação e suporte Administração Banco de dados
X	Gestão da Informação	Nível 3	Business Intelligence (BI)
XI			Big Data e analytics
XII	Governança de Infraestrutura de TIC	Nível 3	Suporte aos projetos de TIC, gerência de configuração e mudança e gerenciamento de serviços

2.3.18. Classificação dos serviços do objeto

2.3.19. 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.

2.3.20. 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 SEDUC.

2.3.21. 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".

2.3.22. 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.

2.3.23. Por fim, a contratação para execução indireta de serviços será realizada pelo regime de "empreitada por preço unitário", onde se contrata a execução de um serviço por preço certo de unidades determinadas (alínea "b" no inciso VII do art. 6º da Lei nº 8.666/1993).

### **3. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO**

#### **3.1. Justificativa**

A Superintendência de Tecnologia - STI da Secretaria de Estado da Educação de Goiás - SEDUC, de acordo com o Decreto Nº 9.920 de agosto de 2021 (<https://site.educacao.go.gov.br/wp-content/uploads/2021/08/Decreto-Numerado-9.920.pdf>), possui a missão de gerir os sistemas de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC, em busca de celeridade e automatização de processos no âmbito da SEDUC, além de promover o perfeito funcionamento corporativo da infraestrutura de TIC e sistemas informatizados, bem como o suporte técnico a atividades de tecnologia de informação e comunicação na SEDUC.

Para cumprir sua missão, é necessário 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 necessário uma infraestrutura de TIC adequada e segura capaz de suportar as soluções entregues para a área de negócio.

A STI/SEDUC possui uma estrutura de *Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC* própria e corpo técnico para o desenvolvimento de sistemas. Esta estrutura fornece diversos serviços voltados para os usuários internos (servidores) e principalmente externos (cidadãos), serviços estes que são a base para o funcionamento da SEDUC. Para suportar soluções de TI com a crescente demanda por construção de softwares aderentes às especificidades das áreas de negócio da Secretaria; com a evolução tecnológica e com a transformação digital no pós-covid, fazem-se necessários investimentos para sua ampliação, bem como na mão de obra necessária para prestar o serviço de sustentação de Infra de TI. Mão de obra altamente qualificada e em quantidade bem maior que a existente dentro do quadro de servidores estaduais.

Especificamente, em razão da transformação digital pela qual todo o mundo vem passando, impulsionada exponencialmente (<https://forbes.com.br/forbestech/2020/11/pandemia-faz-875-das-empresas-no-brasil-aceleraram-projetos-de-transformacao-digital/>) pela pandemia de COVID-19, a área de TI tornou-se imprescindível para um Estado eficiente e acessível para o cidadão. A exemplo do setor privado (<https://cio.com.br/tendencias/70-das-empresas-aumentam-oumantem-gastos-com-transformacao-digital-em-meio-a-pandemia/>), o Estado tem necessidade de investir em infraestrutura de TI adequada para que esta transformação seja uma realidade palpável ao cidadão. Isso torna necessária a utilização de serviços técnicos especializados terceirizados que possam ser contratados para sustentar e suportar o ambiente de TI da STI/SEDUC, bem como evolui-lo, permitindo, assim, que a administração possa executar as suas tarefas com maior eficiência, com segurança e confiabilidade utilizando os recursos tecnológicos mais modernos, e com transferência de conhecimento para a Administração Pública.

Desta forma, a contratação se jus fica devido as demandas atuais de sustentação de Infra relacionadas à continuidade do suporte aos usuários e pleno funcionamento de: Sistemas, Redes e Equipamentos de TIC, bem como para atender a expansão do atendimento in loco no interior nas 40 Coordenações Regionais, bem como para atender as novas demandas de infra dos projetos previstos conforme Parte IV do Anexo V - Inventário do Ambiente de TI (000027474043). Eles constam no processo 202100006055024, cujo foco é a contratação de serviços especializados de Desenvolvimento de Sistemas. A contratação se jus fica também pela necessidade de modernização do Parque Tecnológico e pela proximidade do fim do Contrato nº 305/2017 - Quarto Termo Aditivo (000025144432) de mão de obra terceirizada (infra e desenvolvimento), que irá vencer no dia 20/06/2022. Além disso a intensificação das demandas por soluções de TI no pós-covid é outro fator que exige tal contratação.

O ambiente de Infra da STI/SEDUC é composto pelos itens de configuração descritos no Anexo V - Inventário do Ambiente de TI (000027474043). A rede estadual de ensino possui 952 Escolas, mais de 500 mil alunos, geridos pela Sede (Centralizada) e pelas 40 Coordenações Regionais de Ensino espalhadas pelo Estado de Goiás. Possui 38.738 usuários cadastrados no AD, 63 Sistemas Legados, 109 VMs em Produção, 19 SGBDs, 1 Data Center e gerencia 446 Links de Internet, entre outros a vos de rede.

A equipe atual de sustentação de Infra por ser limitada encontra-se atualmente incapaz de lidar com a expansão prevista e a modernização necessária do ambiente. A contratação prevista irá sanar esse problema permitindo que as entregas da STI/SEDUC demandadas pela área de negócio sejam suportadas por um ambiente tecnológico adequado.

#### **3.2. Identificação das necessidades de negócio**

3.2.1. Necessidade 1: Garantir a disponibilização dos serviços de infraestrutura de TIC da SEDUC, com seu pronto restabelecimento através de um gerenciamento efetivo dos incidentes, com suporte técnico especializado e de qualidade aos seus usuários;

3.2.2. Necessidade 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;

3.2.3. Necessidade 3: Disponibilizar informações, orientações e esclarecimentos acerca da utilização dos recursos de TIC da SEDUC, atendendo aos princípios da transparência e os requisitos da disponibilização segura de informações.

3.2.4. Necessidade 4: Melhorar o tempo de restauração da operação normal dos serviços com o mínimo de impacto nos processos de negócios da SEDUC.

3.2.5. Necessidade 5: Aumentar o grau de satisfação dos clientes da infraestrutura de TIC da SEDUC.

3.2.6. Necessidade 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 SEDUC.

3.2.7. Necessidade 7: Promover a melhoria do perfil de suporte e manutenção, com implementação de novas tecnologias de TIC e da garantia de sustentação da mesma, além de atender as novas demandas internas, garantindo maior produtividade e satisfação de seus colaboradores. Apoiando os objetivos de negócio da SEDUC.

#### **3.3. Relação entre demanda e necessidade - item 1**

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

3.3.2. Na parte IV do Anexo V - Inventário do Ambiente Tecnológico (000027474043) consta a metodologia de cálculo para o item 1 do objeto, que somou as demandas de Infra de TI dos próximos 12 (doze) meses e as equipes necessárias previstas para compor uma equipe completa para fazer a sustentação do ambiente por valor fixo mensal.

### **4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

#### **4.1. Requisitos de negócio**

4.1.1. A presente contratação pretendida permitirá:

4.1.1.1. 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.

4.1.1.2. 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 degradações de performance, de formas proativa e reativa

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

4.1.1.4. 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.

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

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

4.1.1.7. Contribuir na prospecção de novas tecnologias.

4.1.1.8. Prestar serviços alinhados às melhores práticas de mercado e de governo

4.1.1.9. Implementar processos eficientes ITIL de: a) Gerenciamento de Eventos (Event Management). b) Gerenciamento e Cumprimento de

Requisição (Request Fulfillment). c) Gerenciamento de Incidentes (Incident Management). d) Gerenciamento de Mudança (Change management). e) Gerenciamento de Problemas (Problem Management). f) Gerenciamento de Conhecimento (Knowledge Management). g) Gerenciamento de Configuração e Serviços de A vos (Service Asset & Configura on Management). h) Gerenciamento de Capacidade (Capacity Management).

i) Gerenciamento de Continuidade (IT Service Continuity Management) j) Gerenciamento de Disponibilidade (Availability Management k) Gerenciamento

do Nível de Serviço (Service Level Management): l) Gerenciamento do Catálogo de Serviços (Service Catalog Management). m) Gerenciamento do Portfólio de Serviço (Service Portfolio Management):

4.1.1.10. Sob a orientação e supervisão do 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.

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

4.1.1.12. Prover recursos necessários ao perfeito desenvolvimento das atividades de TIC na STI/SEDUC;

## 4.2. Requisitos legais

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

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

4.2.3. 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 empregado com o CONTRATANTE.

## 4.3. Requisitos tecnológicos (funcionais e técnicos) - Item 1

4.3.1. A solução pretendida é composta de uma parte: continuada de serviços técnicos de suporte técnico N1, N2 e N3 a usuários e sustentação da infraestrutura da tecnologia da informação e comunicações, remunerada mensalmente de acordo com o alcance de metas estabelecidas.

4.3.2. A Central de Serviços representa a parte continuada do serviço e 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 STI/SEDUC, conforme os critérios estabelecidos, sendo organizada em 3 (três) níveis de atendimento e serviços especializados.

4.3.3. Descrição dos níveis de atendimento e serviços especializados:

Item	Descrição	Local de Prestação do Serviço	Tipo de Atendimento
01	Nível I - Service Desk	STI/SEDUC e/ou contratada	Atendimento por telefone e ferramenta de requisições de serviço e gestão de TIC
	Nível II - Serviço de Suporte Técnico ao Usuário - Hardware, Software e Telecomunicações	STI/SEDUC e/ou contratada	Atendimento remoto/presencial
	Nível III - Serviços de Infraestrutura	STI/SEDUC e/ou contratada	

Tabela 01: Níveis de Atendimento e Serviços Especializados

4.3.4. Os serviços poderão ser prestados nas dependências da CONTRATADA e/ou de forma remota.

4.3.5. Os serviços de atendimento do nível I serão prestados nas dependências da CONTRATADA.

4.3.6. O atendimento presencial e/ou remoto pretendido no nível II será prestado nas dependências da STI/SEDUC, sendo que atendimentos remotos serão efetuados apenas na rede interna da STI/SEDUC.

4.3.7. O atendimento presencial e/ou remoto pretendido no nível III será prestado nas dependências da STI/SEDUC ou remotamente, dependendo das especificidades de cada tarefa.

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

4.3.7.2. O Modelo híbrido de trabalho que combina a atividade presencial com a atividade remota também será possível, desde que atendido os critérios do item 4.3.7.1

4.3.7.3. 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

4.3.8. 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.

4.3.9. O horário de funcionamento da STI/SEDUC é de 07hs às 19hs, de segunda a sexta-feira.

4.3.10. O horário de prestação do serviço de sustentação da infraestrutura será o mesmo horário de funcionamento da STI/SEDUC, excetuando os demandas como manutenções programadas, antecipação de prazos de entrega, implementação de rotinas que necessitem de paralisação dos serviços, depuração de erros críticos, indisponibilidades de sistemas e serviços entre outros, que devem ser atendidos em regime de escala de 24x7.

4.3.11. O monitoramento da infraestrutura e serviços (NOC) será realizado em escala especial a ser definida pela CONTRATANTE em conjunto com a CONTRATADA após análise da melhor estratégia de monitoramento.

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

4.3.13. 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 SEDUC.

4.3.13.1. Tal necessidade poderá se dar em razão de atividades que demandem alterações da estrutura instalada ou que possam gerar impacto no funcionamento da empresa e/ou de seus sistemas de negócio:

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

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

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

4.3.14. Os custos relacionados à disponibilidade de profissionais (sobrevisto 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 SEDUC.

4.3.15. **Visão geral dos níveis de atendimento - item 1 do objeto:**

4.3.15.1. O Nível I – Service Desk deverá ter conhecimentos básicos para atendimento a requisições de serviços, incidentes e elucidação de problemas e dúvidas consideradas simples e deverá gerenciar/acompanhar todo o ciclo de vida do chamado, bem como abertura e acompanhamento de ordens de serviço para outros fornecedores de equipamentos e serviços (em garantia ou não) nas dependências da STI/SEDUC, sendo responsável por manter os usuários informados sobre o progresso do atendimento até o encerramento do mesmo.

4.3.15.2. O Nível II poderá, a critério da STI/SEDUC, realizar os atendimentos de forma remota, sendo o seu acesso através da rede da STI/SEDUC, 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 SEDUC.

4.3.15.3. 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 quando o problema es ver correlacionado com a Infraestrutura de TIC. a) Caso sejam constatados problemas em equipamentos ou serviços em garantia da STI/SEDUC, 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.

4.3.16. Os serviços, do item 1 do 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.

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

4.3.18. 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.

4.3.19. No “ANEXO VI - Perfis com a respectiva remuneração” (000026421287) consta tabela com número mínimo de colaboradores por equipe especializada com a respectiva remuneração mínima, para fins de avaliação de inexecuibilidade (item 14.4), consta um quantitativo mínimo estimado de profissionais e perfis que precisariam ser alocados em cada uma das equipes especializadas definidas neste TR, 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 STI/SEDUC.

4.3.20. 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 STI/SEDUC exigem e devem ser prestados. Ainda, a exigência de habilidades em plataformas tecnológicas específicas leva em consideração a especificidade do ambiente computacional do CONTRATANTE, dentro de toda sua complexidade, a criticidade de equipamentos e serviços, a essencialidade de seus serviços públicos, dentre outros fatores. Portanto, consideramos que as qualificações especificadas são as mínimas necessárias para atender as necessidades do CONTRATANTE dentro dos padrões de qualidade requeridos e que já são exigidos.

4.3.21. 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.

4.3.22. Com a recente chegada da biblioteca ITIL 4, o CONTRATANTE pode requerer da CONTRATADA que processos e padrões sejam atualizados ou incluídos para adaptar à 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 nesse TR.

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

4.3.23. Critérios de Supervisão e coordenação das Atividades técnicas e Definição do Preposto

4.3.23.1. A CONTRATADA deverá elencar profissionais para cumprirem as funções de supervisão e coordenação determinadas nos perfis dos Líderes Técnicos. Estas pessoas deverão estar designadas para as atividades de supervisão e coordenação das suas respectivas equipes especializadas. É responsabilidade das atividades de supervisão dos líderes técnicos a atuação transversal e integração entre todas as equipes, sejam elas as equipes especializadas da CONTRATADA como as equipes de servidores da STI/SEDUC e áreas negociais da SEDUC. As equipes de gestão de TIC do CONTRATANTE, no que diz respeito à execução e coordenação técnica dos serviços, realizarão sua interação preferencialmente com estes líderes técnicos e o preposto.

4.3.23.2. Segue abaixo os grupos de serviços que deverão ser alocados profissionais para o papel de líder técnico:

- a) Suporte Remoto (Equipe I);
- b) Suporte Presencial (Equipe II)
- c) Gestão de Infraestrutura (Equipes III a VIII)
- d) Gestão da Informação (Equipe IX a XI)

4.3.23.3. Os líderes técnicos da contratada, quando requisitados, deverão estar acessíveis em qualquer dia e horário para o CONTRATANTE, de forma presencial em horário comercial, e através de número telefônico quando em regime de sobreaviso, para esclarecer dúvidas e conduzir procedimentos para a solução de problemas e incidentes

4.3.23.4. Além dos líderes técnicos das equipes especializadas, também cumprirá à contratada a indicação de um preposto, responsável pela interação com a CONTRATANTE sob todos os aspectos. O preposto deverá ser no ficado de toda e qualquer demanda do CONTRATANTE que necessite de atuação da CONTRATADA, inclusive no que diz respeito ao relacionamento com os líderes técnicos e equipes especializadas.

4.3.23.5. Na reunião inicial, a CONTRATADA designará um ou mais profissionais para ser o seu preposto como também seus substitutos eventuais. Sempre que houver mudanças, esses representantes administrativos deverão ter as suas indicações formalizadas junto à CONTRATANTE. O substituto eventual atuará somente na ausência do preposto titular.

4.3.23.6. Deve ser possível a comunicação com o preposto 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 preposto, que poderá ser acionado, ainda que remotamente, para receber determinações ou tratar questões, incidentes e problemas que sejam inadiáveis, a critério da CONTRATANTE.

4.3.23.7. 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).

4.3.23.8. Será de responsabilidade do preposto a execução/coordenação das seguintes atividades:

- a) Executar os procedimentos administrativos referentes aos recursos alocados para execução dos serviços contratados.
- b) Executar a gestão geral do contrato por parte da CONTRATADA.
- c) Assegurar que as determinações da CONTRATANTE sejam disseminadas junto aos colaboradores na execução dos serviços.
- d) Proceder ao registro de atas de reunião, as quais deverão ser disponibilizadas para a CONTRATANTE sempre que solicitadas.
- e) Zelar pelo cumprimento eficaz e eficiente dos requisitos contratuais segundo as melhores práticas.
- f) Participar, quando convocado pela CONTRATANTE, de reuniões de alinhamento de expectativas contratuais ou de planejamento de atividades.
- g) Elaborar, quando solicitado, minuta de OS, para discussão, aprovação e autorização pelos demandantes, Fiscais Técnicos e Gestor do Contrato.
- h) Responsabilizar-se pelo planejamento, acompanhamento e cumprimento integral de todas as tarefas nos prazos e qualidade exigidos.
- i) Avaliar o prazo requerido e alocar os profissionais necessários para a execução das ORDENS DE SERVIÇO.
- j) Informar os profissionais da CONTRATADA que serão os responsáveis pelo atendimento da ORDEM DE SERVIÇO.
- k) Acompanhar a execução de todas as ORDENS DE SERVIÇO, garantindo o cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço.
- l) Informar à CONTRATANTE sobre problemas de qualquer natureza que possam impedir o adequado atendimento das ORDENS DE SERVIÇO.
- m) Realizar a entrega dos serviços e produtos previsto nas ORDENS DE SERVIÇO e nas demais obrigações contratuais.
- n) Obter do Gestor do Contrato ou dos servidores por ele indicados, as assinaturas de autorização e ateste das ORDENS DE SERVIÇO a serem executadas ou concluídas, previamente a execução ou posterior a conclusão, respectivamente.
- o) Atuar como representante da CONTRATADA para solução de qualquer dúvida, conflito ou desvio, em relação a questões técnicas envolvendo a prestação de serviço.
- p) Responder, perante o CONTRATANTE, pela execução técnica das requisições, incidentes e problemas.
- q) 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.
- r) Levar para as reuniões periódicas de acompanhamento as situações não resolvidas de gestão das demandas.
- s) Realizar a gestão cabível à CONTRATADA, quanto aos aspectos administrativos e legais do contrato.
- t) O preposto deverá ser dedicado/exclusivo para atender à STI/SEDUC.
- u) A prestação dos serviços do preposto serão nas dependências da Contratante ou de forma remota à Critério da CONTRANTEO preposto é o representante da CONTRATADA junto à STI/SEDUC.

v) O preposto poderá ser contatado mesmo fora do horário de expediente, sem que com isso ocorra qualquer ônus extra ao CONTRATANTE.

**4.3.23.9. Requisitos Técnicos do(s) Preposto(s):**

a) 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.

b) O(s) Preposto(s) designado(s) pela CONTRATADA deverá(ão) ter 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.

c) O preposto deve possuir no mínimo as seguintes certificações Scrum Foundation e ITIL Foundation Certified v3 ou superior.

**4.3.24. Locais e Horários de Prestação dos Serviços - item 1**

4.3.24.1. Os serviços de atendimento presencial na Sede aos usuários de TIC deverão ser prestados nas dependências da STI/SEDUC, no seguinte endereço:

a) Av. Quinta avenida, quadra 71 número 212 - Setor Leste Vila Nova - Goiânia/GO - CEP: 74643-030.

4.3.24.2. Os serviços de atendimento presencial nas 40 Coordenações Regionais de Ensino devem ser prestados nas seguintes cidades (1 por CRE) da Tabela 2 e deve ser prestado por no mínimo um profissional em tempo integral (8hs às 18hs):

CIDADES
ÁGUAS LINDAS
ANÁPOLIS
APARECIDA
CAMPOS BELOS
CATALÃO
CERES
FORMOSA
GOIANÉSIA
GOIÂNIA
GOIÁS
GOIATUBA
INHUMAS
IPORÁ
ITABERAÍ
ITAPACI
ITAPURANGA
ITUMBIARA
JATAÍ
JUSSARA
LUZIÂNIA
MINAÇU
MINEIROS
MORRINHOS
NOVO GAMA
PALMEIRAS
PIRACANJUBA
PIRANHAS
PIRES DO RIO
PLANALTINA
PORANGATU
POSSE
QUIRINÓPOLIS
RIO VERDE
RUBIATABA
SANTA HELENA
SÃO L. M. BELOS
SÃO M. ARAGUAIA
SILVÂNIA
TRINDADE
URUAÇU

Tabela 02 - 40 Regionais

4.3.24.3. Todos os deslocamentos das equipes que se fizerem necessários para o desenvolvimento das atividades contratadas serão de responsabilidade da CONTRATADA, através de meios que lhe convir.

4.3.24.4. Os horários de funcionamento dos sítios do CONTRATANTE são de segunda a sexta-feira, entre 07:00 horas e 19:00 horas. Em caráter excepcional (treinamentos, cursos, manutenções e mudanças programadas) poderá haver atividades do CONTRATANTE em finais de semana e feriados. 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.

**4.3.25. Requisitos Específicos das Equipes Especializadas - item 1 do objeto:**

4.3.25.1. Cada uma das equipes especializadas será responsável por atuar em um determinado segmento da cadeia de prestação de serviços, de acordo com a sua especialidade, de modo a garantir a integração completa entre os segmentos, o foco na qualidade do atendimento e na experiência dos usuários, observância dos níveis de serviço e desempenho estabelecidos neste Termo de Referência. Para cada uma das equipes especializadas está definido um conjunto de atividades a serem executadas, conforme será detalhado nos itens na sequência. Além das atividades próprias de cada equipe, estão definidas as seguintes atividades e atributos comuns às equipes especializadas:

- a. Deverão atuar proativamente, de modo atender aos usuários e garantir a disponibilidade e performance dos serviços de TIC sob a sua responsabilidade, dentro dos níveis de serviços acordados.
- b. Deverão atuar proativamente buscando a automatização e melhoria contínua dos processos e atribuições sob sua responsabilidade.
- c. Deverão atender aos chamados da fila sob sua responsabilidade e fazer os devidos encaminhamentos e garantir o atendimento das atividades sob a responsabilidade da CONTRATADA.
- d. Deverão garantir a coordenação e a comunicação entre equipes especializadas atuando em conjunto no atendimento de todas as ocorrências sob a responsabilidade da CONTRATADA.
- e. Deverão atuar em conjunto e coordenadas pela equipe de Governança de Serviços de TIC reportando a incidência de problemas ou a indisponibilidade ou degradação de performance de serviços, bem como sugestões de melhorias nos processos e ambientes sob sua responsabilidade.
- f. 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.
- g. Deverão participar de reuniões com o CONTRATANTE e com as equipes de projeto, elaborando as respectivas atas, para tratar de assuntos relativos às suas especialidades de atuação.
- h. 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 do CONTRATANTE, bem como propor ações e contramedidas.
- i. 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 pelo CONTRATANTE.
- j. Deverão realizar a curadoria (criar, verificar, corrigir, melhorar e manter atualizados) das bases de conhecimento com scripts de solução de atendimentos, requisições, incidentes e problemas dentro da sua especialidade.
- k. Deverão atuar em conjunto com a equipe de monitoração de modo a publicar em página web on-line (em tempo real) de forma proativa a capacidade e a disponibilidade dos serviços de TIC e ativos sob sua responsabilidade.
- l. Deverão atuar em conjunto com a equipe de segurança de modo a manter de forma proativa os serviços de TIC e ativos sob a sua responsabilidade atualizados e em conformidade com as políticas de segurança da CONTRATADA.
- m. Deverão prestar atendimento presencial aos usuários de TIC da STI/SEDUC
- n. Deverão executar todas as atividades em concordância com as políticas de segurança da informação e de infraestrutura de TIC do CONTRATANTE.

4.3.26. As equipes especializadas atuam na prestação de duas categorias básicas de serviços de Tecnologia da Informação: os serviços aos usuários (Equipes especializadas I e II) e os serviços de infraestrutura e serviços de TIC (Equipes especializadas III a XII). Estas duas categorias se complementam e devem atuar de forma integrada priorizando sempre na qualidade e disponibilidade dos serviços para os usuários.

4.3.27. 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 nesse TR ou devidamente acordados com a CONTRATANTE.

4.3.27.1. Caso a CONTRATADA tenha interesse que algum outro profissional que atue em mais de uma equipe especializada, deve certificar que o mesmo possui as qualificações descritas para as respectivas equipes. Ficará a critério da CONTRATANTE autorizar ou não a atuação de profissionais em mais de uma equipe especializada.

4.3.27.2. O atendimento das solicitações de serviço se dará em três níveis, de acordo com o estabelecido no ITIL. O primeiro nível é o atendimento remoto ao usuário, através dos canais de atendimento estabelecidos nesse TR. Caso o atendimento não possa ser resolvido remotamente, poderá ser escalado para o segundo nível, de atendimento presencial ao usuário.

4.3.27.3. 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 TI e respectiva infraestrutura.

4.3.27.4. Para fins de um melhor atendimento aos usuários da SEDUC, no interesse do CONTRATANTE, a equipe de atendimento à usuário remoto ou presencial poderá ser treinado nos sistemas desenvolvidos pela CONTRATANTE para realizar um suporte mais adequado.

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

4.3.27.6. O detalhamento das atribuições e requisitos das Equipes Especializadas estão descritas no "ANEXO III- Requisitos das Equipes Especializadas" (000026421295).

#### 4.4. Características da Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI - item 1 do objeto

4.4.1. A Solução de Gerenciamento de Serviços de TIC utilizada atualmente pela CONTRATANTE é o SAC baseado no GLPI, a qual foi configurada e implantada pela CONTRATANTE, sendo que no novo contrato a disponibilização da nova ferramenta será de responsabilidade da vencedora do atual certame.

4.4.2. 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.

4.4.3. Para viabilizar a gestão dos serviços prestados, deverá ser utilizada 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.

4.4.4. 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 aqui expostos.

4.4.5. A ferramenta deverá ser capaz de implementar diversos indicadores de acordo de níveis de serviço, e não deve se estar limitada aos indicadores e acordos de níveis de serviço presentes nesse TR.

4.4.6. Deverá ser capaz de fornecer diversos perfis de administração.

4.4.7. 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.

4.4.8. 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 4, deverão atender aos seguintes requisitos gerais:

4.4.8.1. 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 es ver 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.

4.4.8.2. Estar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, monitorada e sendo mantida como serviço crítico da CONTRATANTE.

4.4.8.3. Ser multiusuário e multitarefa.

4.4.8.4. Estar integrada com as bases de dados corporativas de usuários (LDAP, Active Directory), e possibilitar a integração com ferramentas de gestão de identidade.

4.4.8.5. Possuir menus e todas as funcionalidades em português do Brasil.

4.4.8.6. Manter cópia do registro de logs das atividades para fins de auditoria por, no mínimo, 12 (doze) meses.

4.4.8.7. Permitir a exportação e transferência de todos os dados armazenados em formatos abertos.

4.4.8.8. Permitir adaptações, customizações e integrações, de acordo com as necessidades apresentadas pelo CONTRATANTE.

4.4.8.9. 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 300 (trezentos) usuários atendentes a fim de contemplar a demanda exclusiva do CONTRATANTE.

4.4.8.10. 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.

4.4.9. 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.

4.4.10. 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:

4.4.10.1. Gerenciamento de Eventos (Event Management):

- a. 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.
- b. 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.
- c. 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.

#### 4.4.10.2. Gerenciamento e Cumprimento de Requisição (Request Fulfillment):

- a. 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.
- b. O processo deve ser gerenciado e controlado, segundo o princípio da eficiência e economicidade, e em conformidade com as boas práticas da biblioteca ITIL 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.
- c. 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.

#### 4.4.10.3. Gerenciamento de Incidentes (Incident Management):

- a. O objetivo do processo de Gerenciamento de Incidentes é restabelecer a operação normal do serviço ou do ativo de TIC no qual ocorreu o incidente, o mais rápido possível, cumprindo o Acordo de Nível de Serviços.
- b. Tal qual ocorre com os processos envolvidos no Cumprimento de Requisitos, os processos de atendimento, gerenciamento e tratamento dos incidentes reportados, também são executados em conformidade a ITIL v3 e são registrados e gerenciados através de solução de software para Gerenciamento de Incidentes.
- c. 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 para o processo de Gerenciamento de Incidentes (Incident Management) e todas as suas funcionalidades relacionadas ao processo deverão ser integralmente instaladas e estar disponíveis para uso.

#### 4.4.10.4. Gerenciamento de Problemas (Problem Management):

- a. 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.
- b. 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.
- c. 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.

#### 4.4.10.5. Gerenciamento de Mudança (Change management):

- a. 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.
- b. 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 alinharem 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.
- c. 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).
- d. 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.
- e. 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.
- f. 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.

#### 4.4.10.6. Gerenciamento de Configuração e Serviços de Ativos (Service Asset & Configuration Management):

- a. 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.
- b. 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.
- c. 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).
- d. 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.

- e. 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.

#### 4.4.10.7. Gerenciamento de Conhecimento (Knowledge Management):

- a. 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.
- b. 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 íntegra) 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.
  2. Gerenciamento de Capacidade (Capacity Management):
  3. 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
  4. Dentre seus objetivos os principais são:
    5. Fornecer orientações às áreas do negócio e de TI em relação a questões relacionadas à capacidade e ao desempenho;
    6. Realizar controle para que os resultados de desempenho e de serviço atendam ou excedam os acordos;
    7. Ajudar no diagnóstico e resolução de incidentes relacionados;
    8. Avaliar o impacto das mudanças no plano de capacidade;
    9. Realçar as medidas proativas para melhorias de desempenho
- c. 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.

#### 4.4.10.9. Gerenciamento do Catálogo de Serviços (Service Catalog Management):

- a. O Catálogo de Serviços, conforme definido pela ITIL, "é um subconjunto do Portfólio de Serviços da Organização, que consiste de 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)".
- b. 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.
- c. 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).
- d. 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.

#### 4.4.10.10. Gerenciamento do Portfólio de Serviço (Service Portfolio Management):

- a. 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
- b. 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.
- c. 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
- d. Este é o processo que estabelece como a área de TIC irá executar suas ações, tais como:

- I. Definir quais serviços propostos estão associados aos objetivos de negócio da CONTRATANTE;
  - II. Projetar as métricas, demonstrando o valor a ser entregue pelo serviço novo ou alterado;
  - III. Aprovar os serviços novos ou alterados a serem entregues;
  - IV. Acompanhar indicadores estratégicos do serviço durante seu desenvolvimento, assim como em outras etapas do ciclo de vida;
  - V. Aposentar serviços quando estes não entregam mais valor ou não têm a importância esperada;
  - VI. Propor mudanças para ajustar serviços que devam se adequar melhor a área de negócio;
  - VII. Relatar os indicadores dos serviços com foco estratégico, demonstrando o valor que eles agregam ao negócio da organização
- e. 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).

#### 4.4.10.11. Gerenciamento de Continuidade (IT Service Continuity Management):

- a. 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).
- b. Dentre as atividades do processo de Gerenciamento de Continuidade, merecem destaque as seguintes:
  - I. Definir política de gestão de continuidade dos serviços de TI;
  - II. Definir os requisitos mínimos para a estrutura de retorno, em caso de paradas dos serviços de TI;
  - III. Analisar riscos de desastres com os serviços de TI e reduzi-los ou transferi-los para um terceiro;
  - IV. Desenvolver um plano de continuidade conforme as necessidades da organização;
  - V. Planejar estruturas de retorno;
  - VI. Planejar e conscientizar a organização para situações de gravidade;
  - VII. Realizar testes, auditoria, controle e gestão de mudanças na estrutura de retorno.

#### 4.4.10.12. Gerenciamento de Disponibilidade (Availability Management):

- a. 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.
- b. 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 99,99999% 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
- c. 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).
- d. 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 preventiva;
  4. Interagir com o Gerenciamento da Capacidade;
  5. Monitorar a disponibilidade;
  6. Utilizar técnicas proativas e reativas para a análise de da disponibilidade;
  7. Fornecer relatórios sobre a disponibilidade dos serviços;
  8. Revisar a disponibilidade dos serviços;
  9. Entender o porquê do serviço ter ficado parado (pode utilizar o Gerenciamento de Problemas como auxílio a esta tarefa).

#### 4.4.10.13. Gerenciamento do Nível de Serviço (Service Level Management):

- a. 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
- b. 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.
  1. Dentre suas atividades, merecem destaques e são relevantes aos interesses da CONTRATANTE as seguintes:
  2. Definir, documentar, acordar, monitorar, medir, reportar e rever os níveis de serviços providos;
  3. Prover e melhorar o relacionamento e comunicação com o negócio e com os fiscais técnicos;
  4. Garantir a existência de metas específicas e mensuráveis para todos os serviços de TIC;
  5. Monitorar e melhorar a satisfação dos clientes;
  6. Garantir a implantação de medidas proativas, visando a melhora dos serviços.

- c. 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.
- d. 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 de TIC; melhorar o conhecimento e a entrega dos serviços prestados; e definir e melhorar os níveis de serviços a serem cobrados dos fornecedores.

4.4.11. As justificativas para o uso de ferramenta ITSM são:

4.4.11.1. 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.

4.4.11.2. A Informa on 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.

4.4.11.3. Atualmente, o esforço de atualização e divulgação da ITIL, ao redor do mundo é realizado pelo Informa on 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.

4.4.11.4. 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.

4.4.11.5. No tocante aos softwares componentes da solução pretendida, faz-se necessária sua plena adequação ao modelo ITIL, quanto aos processos e gerenciamento fundamentais.

4.4.11.6. Neste contexto, é fundamental que haja uma comprovação indubitável de que o produto oferecido está ajustado às exigências da contratação, o que só pode ser assegurado pela apresentação de certificações reconhecidas internacionalmente.

4.4.11.7. Deste modo, para comprovação da conformidade com a biblioteca ITIL, exige-se que a ferramenta, fornecida pela CONTRATADA possua a certificação PinkVERIFY™, da empresa Pink Elephant.

4.4.11.8. Note-se que o objeto da licitação transcende ao fornecimento de software, que representa o complemento de um escopo maior, qual seja o fornecimento de solução integrada de gerenciamento de serviços de tecnologia da informação, fundamentada nas melhores práticas da biblioteca ITIL, do qual o software é um dos componentes.

4.4.11.9. Por fim, nesse sentido, a ata nº 3 do TCU, de 13 de fevereiro de 2008, Acórdão TCU nº 144/2008, afirma que:

*"... é válido que se exija certificação emitida pela Pink Elephant, uma vez que se trata de organização que é referência mundial em capacitação ITIL, o que não configura restrição ao processo competitivo, mas um instrumento necessário para que a Administração efetive o adequado atendimento de suas necessidades, uma vez que o programa PinkVerify é mundialmente considerado como adequado à certificação que avalia as ferramentas que suportam as necessidades de definições e fluxos de trabalho dos processos de gerenciamento de TIC."*

4.4.12. 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>):

4.4.13. A ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI deverá possuir certificação PinkVERIFY™, no mínimo versão ITIL v3, relacionados aos gerenciamentos listados a seguir:

- I. Gerenciamento de Eventos (Event Management).
- II. Gerenciamento e Cumprimento de Requisição (Request Fulfillment).
- III. Gerenciamento de Incidentes (Incident Management).
- IV. Gerenciamento de Mudança (Change management).
- V. Gerenciamento de Problemas (Problem Management).
- VI. Gerenciamento de Conhecimento (Knowledge Management).
- VII. Gerenciamento de Configuração e Serviços de Ativos (Service Asset & Configuration Management).
- VIII. Gerenciamento de Capacidade (Capacity Management).
- IX. Gerenciamento de Continuidade (IT Service Continuity Management).
- X. Gerenciamento de Disponibilidade (Availability Management).
- XI. Gerenciamento do Nível de Serviço (Service Level Management).
- XII. Gerenciamento do Catálogo de Serviços (Service Catalog Management).
- XIII. Gerenciamento do Portfólio de Serviço (Service Portfolio Management).

4.4.14. 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

4.4.15. Como critério de aceitação da proposta da CONTRATADA no momento da habilitação, esta deve informar qual a ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI que irá utilizar no ambiente da CONTRATANTE.

4.4.15.1. 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:

- a. Projeto técnico de implantação da ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI
- b. Migração dos dados da base de dados de conhecimentos e de configuração de ativos.
- c. Cronograma de implantação e customização.

4.4.15.2. 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.

4.4.16. 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.

4.4.17. Ao final do contrato, a CONTRATADA deverá manter o licenciamento da ferramenta por, pelo menos, mais 6 meses.

4.5.1. Atualmente ferramentas implantadas para monitoramento dos serviços e a vos de TI da CONTRATANTE são: Zabbix, Kibana, Elas csearch, Grafana, Ntop e Huawei Reports.

4.5.2. A CONTRATADA deverá realizar o monitoramento dos a vos, 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 a solicitar a implantação.

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

4.5.4. Monitorar uma infraestrutura de TIC significa verificar a eficácia do funcionamento de cada serviço, equipamento e processos existentes. A monitoração 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 TIC da CONTRATANTE.

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

4.5.6. Diante disso, a monitoração em tempo real da infraestrutura de TIC e de seus a vos, vêm se tornando indispensável na gestão da TIC da CONTRATANTE. Essa monitoração 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.

4.5.7. Com isso, a Solução de Software de Monitoração 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.

4.5.8. A solução de Monitoração 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.

4.5.9. Objetivando a utilização de solução flexível e adaptável de monitoração da infraestrutura de TIC da CONTRATANTE capaz de monitorar computadores, máquinas virtuais, dispositivos, serviços, aplica vos, etc., serão especificados nos itens a seguir as características, funcionalidades e requisitos necessários à Solução de Monitoração.

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

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

- a. Os computadores, máquinas virtuais, dispositivos, serviços, aplica vos e demais itens estabelecidos pela CONTRATANTE como sendo de monitoração obrigatória, serão classificados neste documento como sendo Item de Monitoração (IM).
- b. Agente de Coleta corresponde ao serviço ou aplicativo instalado em IM, com o objetivo de coletar dados, comparar amostras coletadas com valores predefinidos, cria alertas e executar respostas.
- c. 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.
- d. 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.
- e. 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.
- f. 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:
- g. Descobrir automaticamente os servidores e dispositivos de rede.
- h. Executar a descoberta de baixo nível com os métodos de atribuição automática de verificações de desempenho e disponibilidade para entidades descobertas.
- i. Realizar monitoração distribuída com administração centralizada, via console físico ou web.
- j. Possuir aplicação cliente de alta performance compatível com os sistemas operacionais de uso da CONTRATANTE.

- k. Realizar monitoração de IMs com ou sem Agente de Coleta.
- l. Realizar monitoração de IMs por instruções de Monitoração.
- m. Autenticação segura de usuário, passível de integração com LDAP e quaisquer outras formas de autenticação de rede da CONTRATANTE.
- n. 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.
- o. Permitir, no mínimo, a notificação de eventos predefinidos por e-mail, SMS e Instant Messaging.
- p. Prover visualização gerenciais e técnicas, sintetizada e detalhada dos IMs.
- q. A série histórica das configurações aplicadas a Agentes de Coleta, Instruções de Monitoração criadas, informações coletadas, eventos registrados e ações realizadas, devem ser preservadas e possibilitar a análise e auditorias a qualquer tempo.
- r. Realizar monitoração de máquinas virtuais VMware.

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

- a. Armazenar informações sobre IMs em banco de dados Relacional.
- b. Permitir a inclusão de novos Servidores de Gerenciamento no Grupo de Gerenciamento, sem que ocorram interrupções dos serviços da Solução de Monitoração.
- c. Possuir recursos que permitam que o trabalho da Solução de Monitoração seja distribuído de forma equilibrada entre os servidores membros do Grupo de Gerenciamento.
- d. No caso de falha de algum servidor do Grupo de Gerenciamento, a Solução de Monitoração deve ser capaz de fazer com que outro servidor assuma automaticamente a carga de trabalho do servidor com falha.
- e. Nas inclusões de novos servidores no Grupo de Gerenciamento, a solução deverá designar automaticamente parte do trabalho de monitoração para o novo servidor.
- f. Todos os servidores do Grupo de Gerenciamento, deverão administrar um conjunto distinto de IM's remotamente.
- g. A Solução de Monitoração deve ser capaz de coletar dados de desempenho e disponibilidade de computador através de Instruções de Monitoração, de forma a possibilitar a coleta de informações em computadores em que não seja possível ou desejável instalar um Agente de Coleta.
- h. As ações das Instruções de Monitoração deverão ser executadas, no mínimo, mediante a utilização de scripts.
- i. A Solução de Monitoração deverá permitir a definição das informações e ações que os agentes ou as Instruções de Monitoração deverão retornar ou executar, em conformidade com a especificidade do IM.
- j. Durante a realização da primeira coleta de informações em um IM, o Servidor de Gerenciamento deverá configurar o Agente de Coleta instalada ou executar as Instruções de Monitoração predefinidas, e coletar com todas as informações relativas a arquitetura, tecnologias, serviços, aplica vos e demais objetos recursos
- k. Existente no IM pré-definidos para mapeamento.
- l. 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. Este requisito objetiva a análise, o mapeamento e inclusão de novos IMs com base em características específicas.
- m. 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 estes objetos possam ser posteriormente analisados e incluídos na monitoração, conforme interesse da CONTRATANTE.

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

- a. A coleta de informações deve observar fontes de dados no IM e retornar as informações de acordo com a configuração e instruções realizadas por seu Servidor de Gerenciamento.
- b. O Agente de Coleta também deve ser capaz de calcular o estado de integridade do IM e reportar ao Servidor de Gerenciamento.
- c. Quando o estado de integridade de um IM for alterado ou outros critérios forem atendidos, o Servidor de Gerenciamento deverá emitir o alerta correspondente.
- d. Ao fornecer dados de integridade sobre IM ao Servidor de Gerenciamento, o Agente de Coleta ou a Instrução de Monitoração deve fornecer informações atualizadas da integridade do IM e de todos os serviços que disponibiliza e/ou dos aplicativos que hospeda.
- e. Quaisquer mudanças efetuadas nos objetos de um IMs, tais como adição ou desinstalação de aplicativo, interrupção manual de serviço, etc., o Agente de Coleta deve enviar as informações atualizadas ao Servidor de Gerenciamento, que produza o alerta de monitoramento correspondente, se for o caso.
- f. Quando o Agente de Coleta for incapaz de se comunicar com o Servidor de Gerenciamento ao qual se reporta, o agente deverá continuar com a coleta de informações, preservando o sequenciamento cronológico das informações e eventos coletados e, tão logo a conexão seja restaurada, o Agente de Coleta deverá enviar estes dados e eventos para seu Servidor de Gerenciamento.
- g. O Servidor de Gerenciamento deverá tratar e registrar a falha de comunicação, seja com o Agente de Coleta ou na execução da Instrução de Monitoração, como um evento da monitoração.
- h. Os Agentes de Coletas devem enviar periodicamente e de forma autônoma ao Servidor de Gerenciamento, as informações de monitoração previamente estabelecidas, conforme agendamento e periodicidade em intervalo programável, a ser definido, com métrica mínima de intervalo de tempo medida em segundos.

#### 4.6. Requisitos de projeto e de implementação, técnicas, métodos, forma de gestão, de documentação, dentre outros - item 1

4.6.1. A CONTRATADA deverá alimentar e manter atualizada toda a documentação gerada em decorrência da execução do contrato, inclusive rotinas e

relatórios técnicos e gerenciais.

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

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

4.6.4. 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 STI/SEDUC.

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

4.6.6. São de propriedade da SEDUC, todos os produtos gerados no escopo da presente contratação; incluindo estudos, relatórios, especificações, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, páginas web e documentação, em papel ou em qualquer forma ou mídia, em conformidade com o artigo 111 da Lei 8.666/93, com a Lei 9.609/98 e com a Lei 9.610/98, sendo vedada qualquer apropriação e comercialização destes por parte da CONTRATADA.

4.6.7. Para garantir os direitos de propriedade intelectual cabe a CONTRATADA:

- a. Evitar documentos produzidos com logotipo da CONTRATADA;
- b. Evitar sistemas com logotipo ou referências à CONTRATADA;
- c. Proibir qualquer tipo de propaganda sem autorização prévia;
- d. Evitar citar os contratados em palestras/apresentações.

4.6.8. A CONTRATADA se compromete, em conformidade com o parágrafo único do artigo 111 da Lei Federal nº 8.666/93, a participar de atividades de transição contratual e a transferir para a STI/SEDUC e/ou para outra empresa por este indicada todo o conhecimento gerado na execução dos serviços, incluindo dados, documentos e elementos de informação utilizados.

4.6.9. Com vista a mitigar riscos de descontinuidade de serviços e de dependência técnica pela STI/SEDUC, a CONTRATADA se compromete a habilitar equipe de técnicos da STI/SEDUC ou outra por ele indicada no uso das soluções desenvolvidas e implantadas no escopo deste contrato, repassando todo o conhecimento necessário para tal.

4.6.10. A STI/SEDUC 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.

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

#### 4.7. Requisitos de implantação, que definem o processo de disponibilização da solução em ambiente de produção, dentre outros - item 1

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

4.7.2. 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.

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

4.7.4. 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.

4.7.5. Para não ocorrer interrupção dos serviços prestados ao usuário da STI/SEDUC, durante o PTO deve ocorrer a implantação da Ferramenta de Requisição de Serviços e Gerenciamento de TI (ITSM), 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.

4.7.6. Com base nas informações recolhidas durante o PTO, a CONTRATADA deverá entregar o Plano de Implantação dos Serviços até 05 (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.

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

- 4.7.7.1. Ter entregue o Plano de Implantação dos Serviços pelo menos 05 (cinco) dias corridos antes do início da prestação dos serviços.
- 4.7.7.2. Ter cumprido todas as exigências para o início do PAO.

4.7.8. O Período de Adaptação Operacional (PAO) da CONTRATADA terá a duração de 180 (cento e oitenta) dias corridos, contados a partir do início efetivo da prestação dos serviços. Durante este período, considerado como de estabilização, a CONTRATADA deverá proceder a todos os ajustes que se mostrarem necessários no dimensionamento e qualificação das equipes, bem como nos procedimentos adotados e demais aspectos da prestação dos serviços, de modo a assegurar o alcance das metas estabelecidas.

4.7.9. Durante o Período de Adaptação Operacional a CONTRATADA deverá planejar e executar a implantação da prestação de serviços de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência, contemplando:

- 4.7.9.1. Implantação do Centro de Chamados;
- 4.7.9.2. Adaptação e migração de dados da Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI atual para a nova;

- 4.7.9.3. Adaptação à Ferramenta de Acesso Remoto;
- 4.7.9.4. Implantação do Circuito de Comunicação Dedicado ou VPN Site-to-Site, entre CONTRATADA e CONTRATANTE;
- 4.7.9.5. Revisão e migração de todos os processos já implantados para a nova Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI;
- 4.7.9.6. Meios que viabilizem os acessos que venham a ser necessários a seus colaboradores remotos, respeitando as normas de segurança da STI/SEDUC e boas práticas de mercado.
- 4.7.9.7. 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.
- 4.7.9.8. Demais atividades definidas neste Termo de Referência a serem executadas pela CONTRATADA.
- 4.7.9.9. Totalidade de colaboradores de nível 1 e 2 já com todos os requisitos profissionais cumpridos e, pelo menos, 50% dos colaboradores de cada Equipe Especializada de nível 3 já com todos os requisitos profissionais cumpridos, resguardado os quantitativos mínimos de cada perfil listado no item 4.8.10.
- a) Caso a contratada não inicie com 100% dos colaboradores de nível 3 já com todos os requisitos profissionais cumpridos, terá 30 dias corridos da data de início da prestação dos serviços para fazê-lo.
- 4.7.10. Nos primeiros 90 (noventa) dias corridos após o início da execução dos serviços, tratado como um período de estabilização e ajustes, a CONTRATADA deverá manter no mínimo 40% dos colaboradores de todos os perfis.
- 4.7.11. Os perfis de coordenador de suporte, técnico de suporte e técnico de suporte especializado devem ter seus quantitativos mínimos indicados respeitados durante o PAO.
- 4.7.12. Mais de um perfil de analista pode ser executado pelo mesmo profissional, desde que tenha as qualificações para os perfis pretendidos conforme "ANEXO IX - Qualificações Mínimas por Perfis Técnico-Profissionais" (000026429496) e que isso não venha a impactar negativamente no serviço prestado à SEDUC.
- 4.7.13. 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 pelo órgão somente para a execução inicial dos serviços, durante o PAO.
- 4.7.14. 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.
- 4.7.15. Para viabilizar a fiscalização pela STI/SEDUC, as contratações e demissões ocorridas no âmbito do contrato deverão ser informadas de imediato. Além disso, quando da substituição dos profissionais, a CONTRATADA deverá observar os requisitos de qualificação previstos para cada serviço e deverá encaminhar à STI/SEDUC 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.
- 4.7.16. O dimensionamento da quantidade mínima de profissionais deverá garantir o adequado funcionamento da área de TIC e os níveis de serviços acordados, reagindo rapidamente a quaisquer eventos, principalmente os potencialmente prejudiciais que demandam reação imediata.
- 4.7.17. Os dados utilizados para o dimensionamento das equipes de atendimento deverão ser apresentados à STI/SEDUC 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 jus fique tal redução, sem impacto para a qualidade dos serviços devendo ser devidamente aprovados pela STI/SEDUC.
- 4.7.18. No caso de redução da equipe, a CONTRATADA deverá comprovar que o restante da equipe atende todos os requisitos do perfil profissional que deixará de atender o Órgão.
- 4.7.19. O dimensionamento da equipe para execução adequada dos serviços de consultoria será de responsabilidade da CONTRATADA, devendo ser suficiente para a execução das ordens de serviço, bem como o cumprimento integral dos níveis mínimos de serviço exigidos nessa contratação. Os membros da equipe que prestarão os serviços de consultoria não terão a necessidade de atuar exclusivamente na execução dos serviços contratados durante toda a jornada de trabalho, pela natureza não continuada destes serviços, onde são demandados através de ordens de serviço.
- 4.7.20. Cabe à empresa CONTRATADA manter, atualizar e prover as capacitações necessárias ao seu corpo técnico, sem quaisquer ônus à STI/SEDUC, com o objetivo de manter a qualidade e eficiência no atendimento às demandas dos usuários.
- 4.7.21. Os técnicos alocados deverão ser capacitados, de forma que possam atender com prontidão os chamados abertos e executar as tarefas necessárias.
- 4.7.22. A CONTRATADA deverá acompanhar as evoluções tecnológicas do ambiente, mediante mudança, adaptação e migração de informações e substituição do uso de seus sistemas, ferramentas, base de dados e base de conhecimento que a STI/SEDUC venha a adotar, mantendo sua equipe técnica capacitada.
- 4.7.23. Ao término do PAO, todos os requisitos relacionados com o Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC e com as funcionalidades do Centro de Chamados deverão estar devidamente operacionais.
- 4.7.24. 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 instituição, na sede da SEDUC na cidade de Goiânia.
- 4.7.25. Atualmente, a sede da SEDUC está localizada no seguinte endereço: Av. Quinta avenida, quadra 71 número 212 - Setor Leste Vila Nova Goiânia/GO - CEP: 74643-030.
- 4.7.25.1. A administração é dividida com as 40 Coordenações Regionais de Ensino. Conforme lista de cidades da Tabela 02. A relação de endereços consta neste link: [https://site.educacao.go.gov.br/wp-content/uploads/2021/06/COORDENACOES-REGIONAIS-DE-EDUCACAO\\_JUN\\_2021-2.pdf](https://site.educacao.go.gov.br/wp-content/uploads/2021/06/COORDENACOES-REGIONAIS-DE-EDUCACAO_JUN_2021-2.pdf).
- 4.7.26. A SEDUC, na duração do contrato, pode acrescentar ou perder unidades consideradas sede, fato que não ensejará repactuação de valores de contrato desde que ainda se localizem em Goiânia-GO.
- 4.7.27. A CONTRATADA deverá prestar serviço de suporte remoto (inclusive com fornecimento de ferramentas de software, se necessário) nas unidades descentralizadas, por intermédio da infraestrutura de telecomunicações da STI/SEDUC.
- 4.7.28. A SEDUC, na duração do contrato, pode acrescentar ou perder unidades descentralizadas, fato que não ensejará reajuste/repactuação de valores de contrato.
- 4.7.29. A STI/SEDUC poderá incluir nos indicadores de níveis de serviço novas atividades correlatas, bem como novos equipamentos adquiridos. Neste caso a CONTRATADA deverá suportar o novo cenário da STI/SEDUC. As novas atividades devem atender aos indicadores correlatos de níveis de

serviço e requisitos obrigatórios previstos nessa contratação.

4.7.30. A CONTRATADA poderá sugerir alterações nas metodologias ou no próprio Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC. As sugestões serão analisadas e poderão ser homologadas pela STI/SEDUC, sem ônus adicional.

4.7.31. Toda requisição, demanda ou chamado será aberto via Central de Serviços através do Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC ou por telefone, resguardado à STI/SEDUC o direito de alterar este procedimento, e deverá ser fechado pela própria Central de Serviços. A comunicação se dará, preferencialmente via ferramenta de controle de demanda, e nos demais casos via telefone, e-mail ou outro meio definido pela STI/SEDUC. Exige-se que os técnicos da CONTRATADA incluam todas as ações efetuadas em cada atendimento no sistema de registro e acompanhamento de chamados da STI/SEDUC. 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 SEDUC, minimizando a dependência com a CONTRATADA.

4.7.32. 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 STI/SEDUC. Para tanto, serão consideradas as seguintes metas:

- 4.7.32.1. Para o 1º e 2º mês de execução contratual: 70% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas;
- 4.7.32.2. Para o 3º e 4º mês de execução contratual: 80% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas;
- 4.7.32.3. Para o 5º e 6º mês de execução contratual: 90% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas; e
- 4.7.32.4. A partir do 7º mês de execução contratual: 100% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas.

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

4.7.34. 90 (noventa) dias corridos após o fim do Período de Adaptação Operacional (PAO), a CONTRATADA deverá apresentar um Plano de Transferência de Conhecimento (PTC), que deverá conter, no mínimo:

- 4.7.34.1. A descrição dos meios empregados na construção da Base de Conhecimentos.
- 4.7.34.2. A metodologia de trabalho.
- 4.7.34.3. Os modelos de gestão, gerência, trabalho e operação geral.
- 4.7.34.4. Os documentos e os artefatos a serem gerados.

4.7.34.5. Os processos, cronograma e outros recursos, que deverão ser usados para garantir que a STI/SEDUC retenha o conhecimento sobre as operações e os processos de gerenciamento e operação da Infraestrutura de TIC.

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

4.7.36. O Plano de Transferência de Conhecimento (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.

4.7.37. Em ocorrendo nova licitação, com mudança do fornecedor dos serviços, a CONTRATADA deverá apresentar relatório final, contendo o Plano de Transferência de Conhecimento (PTC), e todos os demais documentos necessários para a continuidade da prestação dos serviços.

#### 4.8. Requisitos de metodologia de trabalho e padronização - item 1

4.8.1. A metodologia de trabalho será baseada no conceito de delegação de responsabilidade, sendo a STI/SEDUC responsável pela gestão e fiscalização do contrato e pelo atesto da aderência aos padrões de qualidade exigidos nos serviços entregues, e a CONTRATADA como 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.

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

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

4.8.4. A STI/SEDUC deseja institucionalizar, pelo menos, 13 processos ITIL no decorrer deste contrato. 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 STI/SEDUC, seguindo os processos, padrões e procedimentos de gestão da ITIL v3 ou superior.

4.8.5. A execução dos serviços será gerenciada pela CONTRATADA, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis mínimos de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo. Os dados rela vos 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 STI/SEDUC.

4.8.6. Os chamados para a prestação dos serviços serão feitos, preferencialmente, por intermédio de ferramenta de requisições de serviço e gestão de TIC disponibilizada pela CONTRATADA, e nos demais casos, por contato telefônico na Central de Atendimento.

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

4.8.8. Ao executar as atividades, a CONTRATADA deverá manter atualizados todos os registros correspondentes na ferramenta de requisições de serviço e gestão de TIC, e também nas bases de conhecimentos e de configuração dos a vos de TIC.

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

4.8.10. Os serviços poderão 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.

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

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

4.8.12.1. Caberá à CONTRATADA prover, manter e administrar as ferramentas disponíveis para a equipe de monitoração (NOC), indicando novos a vos 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 STI/SEDUC.

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

4.8.12.3. Quando no monitoramento, caracterizado o evento de incidente, este deve ser registrado de forma automática na ferramenta de Requisição de Serviço e Gestão de TIC, para que seja possível fazer seu acompanhamento e registro da resolução.

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

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

4.8.13. A CONTRATADA deverá gerir de forma contínua e ininterrupta os recursos computacionais buscando sempre o uso eficiente e otimizado dos a vos de tecnologia. A CONTRATADA deve atuar também na melhoria contínua da TIC da STI/SEDUC, devendo:

4.8.14. Subsidiar a STI/SEDUC na definição de projetos de melhoria qualitativa de serviços da rede seja para resolução de problemas existentes, aperfeiçoamento dos serviços ou introdução de novas funcionalidades.

4.8.15. Auxiliar a análise, orientação, acompanhamento, desenvolvimento de métodos e técnicas visando ganhos de produtividade através de racionalização, padronização, avaliação e recomendação de soluções. 4.9.16. Avaliar e recomendar à STI/SEDUC a adequação de processos que permitam a implantação dos sistemas planejados ou que proporcionem maior produtividade.

#### 4.9. **Requisitos de garantia e manutenção - item 1**

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

#### 4.10. **Requisitos de capacitação - item 1**

4.10.1. A CONTRATADA deverá acompanhar as evoluções tecnológicas da STI/SEDUC, 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 STI/SEDUC venha a adotar, mantendo sua equipe técnica capacitada.

#### 4.11. **Requisitos de confidencialidade e segurança da informação - item 1**

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

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

4.11.3. É de total responsabilidade da CONTRATADA qualquer ocorrência de transferência, remanejamento dos seus colaboradores envolvidos diretamente na execução dos serviços de suporte à infraestrutura. Se isto ocorrer, no entanto, a STI/SEDUC deverá ser comunicado com antecedência mínima de cinco dias úteis e a contratada deverá providenciar a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos da STI/SEDUC.

4.11.4. A CONTRATADA firmará por meio de TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO E RESPEITO ÀS NORMAS DE SEGURANÇA VIGENTES (ANEXO XIII - 000026437760), o compromisso de manter total sigilo e preservar a segurança das informações, assim como obterá por meio do TERMO DE CIÊNCIA INDIVIDUAL DE SIGILO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO (ANEXO XIV 000026437986) a ciência de cada colaborador a serviço da CONTRATADA que irá prestar os serviços constantes nessa contratação.

4.11.5. Todo e qualquer profissional a serviço da CONTRATADA deverá assinar termo declarando estar ciente de que a estrutura computacional da STI/SEDUC não poderá ser utilizada para fins particulares.

4.11.6. Todas as informações, documentos e especificações técnicas as quais a CONTRATADA (representantes, empregados e colaboradores) ver 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 os termos constantes na Declaração de Compromisso de Manutenção de Sigilo.

4.11.7. A CONTRATADA é integralmente responsável pela manutenção de sigilo sobre quaisquer dados e informações fornecidos pela STI/SEDUC, 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.

4.11.7.1. 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.

4.11.8. Cada colaborador a serviço da CONTRATADA deverá estar ciente de que a estrutura computacional do órgão não poderá ser utilizada para fins particulares, sendo que quaisquer ações que tramitem em sua rede poderão ser auditadas.

#### 4.12. **Requisitos de equipe técnica - item 1**

4.12.1. Os serviços deverão ser prestados por empresa com experiência técnica comprovada, conforme critérios de habilitação, na disponibilização e sustentação de infraestrutura de sistemas informatizados, telefonia IP, e no suporte técnico a usuários e que demonstre experiência anterior em

desempenhar ro nas de operação e monitoração de recursos tecnológicos de porte similar aos presentes na STI/SEDUC.

4.12.2. Os serviços deverão ser executados por profissionais qualificados, com experiência em diagnóstico proativo de problemas em ambientes complexos, e com a capacidade técnica necessária para atender à complexidade especificada no procedimento.

4.12.3. Durante a execução contratual, a CONTRATADA se obriga a manter as habilidades dos seus colaboradores diretamente envolvidos na prestação dos serviços, conforme estabelecido no “ANEXO IX - Qualificações Mínimas por Perfis Técnico-Profissionais” (000026429496).

4.12.4. A comprovação dos requisitos deverá ser composta de:

4.12.4.1. Cópia autenticada de certificados ou diplomas ou certificados que comprovem a conclusão dos cursos ou experiência exigidos. No caso dos cursos de nível médio e/ou superior deverá ser apresentado o diploma reconhecido pelo MEC.

4.12.4.2. Declaração da empresa na qual o colaborador tenha prestado serviço, incluindo a descrição das atividades realizadas e o tempo da prestação do serviço ou Carteira de Trabalho.

4.12.5. Todos os documentos apresentados estarão sujeitos à diligência da STI/SEDUC para fins de confirmação das informações prestadas. Caso uma certificação não seja mais válida, será aceita a nova certificação que substituiu a anterior.

4.12.6. Quando da adição de um novo colaborador da CONTRATADA para prestação dos serviços, objeto deste Termo de Referência, esta deve apresentar com antecedência mínima de 05 (cinco) dias úteis, o cio com a documentação contendo os requisitos de qualificação, certificação e habilidades atendidos, conforme exigência deste Termo de Referência. Caso a CONTRATADA não apresente as comprovações no prazo especificado ficará vetada a prestação do serviço, a qual o colaborador se apresentou para atender a demanda, não suspendendo os prazos de Níveis Mínimos de Serviços (NMS).

4.12.7. A STI/SEDUC poderá a qualquer momento recusar o atendimento dos serviços por colaboradores que não atendam aos requisitos especificados neste documento.

#### 4.13. **Requisitos de formação de equipe técnica - item 1**

4.13.1. O perfil profissional dos recursos alocados pela CONTRATADA deverá respeitar os requisitos mínimos constantes no ANEXO IX - Qualificações Mínimas por Perfis Técnico-Profissionais” (000026429496).

4.13.2. A CONTRATADA terá prazo de 20 (vinte) dias corridos, após a assinatura do contrato para apresentar os profissionais conforme cronograma estabelecido pela STI/SEDUC.

4.13.3. Para cada profissional alocado nos serviços escopo desta contratação, a CONTRATADA deverá encaminhar documentos comprobatórios de qualificação.

4.13.4. Nos casos em que a STI/SEDUC solicitar a substituição de profissionais, esta deverá ocorrer num prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis a contar da data de solicitação.

4.13.5. Do início da execução do contrato, sempre que houver alteração do quadro de pessoal alocado na prestação dos serviços ou quando solicitado, a CONTRATADA deverá encaminhar carta de apresentação contendo os dados pessoais e informações quanto à habilitação e qualificação profissional dos funcionários.

4.13.6. Todos os profissionais envolvidos na execução dos serviços deverão assinar TERMO DE CIÊNCIA INDIVIDUAL DE SIGILO E SEGURANÇA DA

INFORMAÇÃO (ANEXO XIV - 000026437986)

#### 4.14. **Requisitos sociais, culturais e ambientais - item 1**

4.14.1. No que couber, visando a atender ao disposto na legislação aplicável, a CONTRATADA deverá priorizar, para a execução dos serviços, a utilização de bens que sejam no todo ou em partes compostos por materiais recicláveis, atóxicos e biodegradáveis.

4.14.2. Além disso, a CONTRATADA deve responsabilizar-se pela correta destinação final de todos os resíduos sólidos gerados pelos produtos fornecidos que necessitam de destinação ambientalmente adequada (incluindo embalagens vazias). Deverão ter seu descarte adequado, obedecendo aos procedimentos de logística reversa, em atendimento à LEI Nº 12.305/2010, que institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos, em especial a responsabilidade compartilhada pelo ciclo de vida do produto, se comprometendo a aplicar o disposto nos artigos de 31 a 33 da Lei nº 12.305/2010, principalmente, no que diz respeito à LOGÍSTICA REVERSA.

#### 4.15. **Requisitos de sustentabilidade - item 1**

4.15.1. Nos termos do Decreto nº 2.783, de 1998, e Resolução CONAMA nº 267, de 14/11/2000, é vedada a oferta de produto que contenha ou faça uso de qualquer das substâncias que destroem a camada de ozônio – SDO abrangidas pelo Protocolo de Montreal, notadamente CFCs, Halons, CTC e tricloroetano, à exceção dos usos essenciais permitidos pelo Protocolo de Montreal, conforme artigo 1º, parágrafo único, do Decreto nº 2.783, de 1998, e artigo 4º da Resolução CONAMA nº 267, de 14/11/2000.

4.15.2. Fornecer materiais compostos no todo ou em parte, por material reciclável, atóxico, biodegradável, conforme ABNT NBR-15448-1 e 15448-2.

4.15.3. Acondicionar os materiais em embalagens compostas se possível por materiais recicláveis.

4.15.4. Respeitar as Normas Brasileiras – NBR publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre resíduos sólidos.

4.15.5. A contratação observará as orientações referentes à sustentabilidade ambiental previstas na legislação vigente.

### 5. **MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO - ITEM 1 DO OBJETO**

#### 5.1. **Condições gerais a serem observadas**

5.1.1. A CONTRATADA deverá prestar serviço de suporte remoto e presencial aos usuários de soluções de TIC em uso na instituição, nas localidades conforme item 4.8.25.1

#### 5.2. **Da reunião inicial**

5.2.1. O 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:

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

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

5.2.4. Definir as providências de implantação dos serviços;

5.2.5. Alinhar entendimento quanto aos modelos de execução e de gestão do CONTRATO.

### 5.3. **Na Reunião Inicial a CONTRATADA deverá:**

5.3.1. Apresentar seu PREPOSTO e seu substituto, conforme exigências de qualificação profissional, conforme item 4.3.24.9

5.3.2. 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 o fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação.

5.3.3. 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 o 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.

### 5.4. **Do encaminhamento das demandas - item 1**

5.4.1. A ORDEM DE SERVIÇO (OS), conforme “ANEXO X - Modelo de Ordem de Serviço” (000026432678) é o instrumento padrão para formalização das demandas à CONTRATADA.

5.4.2. Os serviços correspondentes ao ITEM 1 do objeto serão demandados pelo 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 Termo de Referência.

5.4.3. Atividades como migrações ou atualizações de versões de softwares ou outros a vos que não exijam tratamento como projeto serão tratadas no escopo dos serviços rotineiros (ITEM 1), por meio dos processos de gerenciamento de mudança e gerenciamento de liberação e implantação.

5.4.4. Mesmo que o projeto envolva recursos externos à operação, é muito provável que exista a necessidade do envolvimento de profissionais e recursos das operações diárias de TIC, tendo em vista a necessidade do conhecimento do ambiente, o provisionamento de recursos tecnológicos da operação, a realização de mudanças e liberações no ambiente, mantidos pela CONTRATADA, bem como, apoio operacional ao profissional externo alocado. Nesses casos, as atividades executadas pela equipe local de operação não poderão ser contempladas no cálculo de custo da Ordem de Serviço.

5.4.5. Caso haja necessidade de provisionamento de recursos não disponíveis de imediato, a CONTRATADA terá o prazo de até 07 (sete) dias úteis após o

recebimento da ORDEM DE SERVIÇO para provisionamento e alocação dos recursos demandados para execução da demanda. Mediante solicitação motivada da CONTRATADA esse prazo poderá ser estendido por igual período, a critério do CONTRATANTE.

5.4.6. 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 pelo CONTRATANTE.

### 5.5. **Da propriedade intelectual - item 1**

5.5.1. O 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 ao CONTRATANTE, mediante cláusula contratual, aplicando-se subsidiariamente a Lei nº 9.610/98.

5.5.2. A CONTRATADA não poderá repassar a terceiros, em nenhuma hipótese, informações, dados, metadados, produtos/artefatos desenvolvidos e entregues em função da execução dos serviços ficando responsável juntamente com o 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).

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

5.5.4. Todas as bases de dados, bem como toda a documentação gerada em função da prestação dos serviços pertencem ao CONTRATANTE e a ele devem ser entregues pela CONTRATADA ao final do CONTRATO, ou sempre que solicitadas.

### 5.6. **Das condições de sigilo - item 1**

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

5.6.2. Será exigido da CONTRATADA a assinatura de TERMO DE COMPROMISSO, 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 do 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 o 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.

5.6.3. A CONTRATADA também estará sujeita ao cumprimento das diretrizes aplicáveis estabelecidas na POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES do CONTRATANTE, bem como suas respectivas NORMAS COMPLEMENTARES – às quais ao CONTRATANTE incumbe dar o devido conhecimento.

### 5.7. **Volumetria dos serviços - item 1 do objeto**

5.7.1. A descrição e dimensionamento dos serviços demandados está descrito nos anexos:

I. Catálogo de Serviços do Item 01 (000026387967);

II. Volumetria de chamados (000026421286);

III. Inventário do ambiente tecnológico e serviços de TIC (000026421296).

### 5.8. **Mecanismos formais de comunicação - item 1**

5.8.1. O canal de comunicação entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, para assuntos relacionados a gestão e fiscalização contratual, ocorrerá preferencialmente através da figura do PREPOSTO. O preposto é o representante da CONTRATADA junto à CONTRATANTE. Destaca-se que o

PREPOSTO não poderá participar da fila de distribuição dos chamados. O PREPOSTO e/ou seu substituto poderão ser contatados mesmo fora do horário de expediente, sem que com isso ocorra qualquer ônus extra ao 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.

5.8.2. Abaixo as formas de comunicação previstas:

Tipo do documento	Função	Emissor	Destinatário	Periodicidade
Ofício	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 gerenciamento de serviços de TI (ITSM) OTRS atualmente	Resoluções de problemas técnicos	Contratante	Contratada	Sempre que necessário
Atas de reunião	Informações diversas	Contratante/Contratada	Contratante/Contratada	Sempre que necessário
Qualquer documento no SEI	Informações diversas	Contratante/Contratada	Contratante/Contratada	Sempre que necessário

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

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

5.8.5. 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 48 horas. Poderá ser pauta das reuniões extraordinárias qualquer tema que, por especialização técnica ou pela urgência no tratamento do tema, não possa aguardar ser incluído na pauta das reuniões ordinárias.

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

- 5.8.6.1. avaliação dos indicadores de nível de serviço aferidos no período e ações corretivas, caso necessário;
- 5.8.6.2. avaliação da efetividade de medidas corretivas definidas em reuniões anteriores;
- 5.8.6.3. planejamento estimativo de volume de demandas para os próximos períodos;
- 5.8.6.4. acompanhamento do andamento dos projetos em curso com análise de riscos;
- 5.8.6.5. avaliação de profissionais da CONTRATADA;

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

5.8.8. Ao término da reunião, a CONTRATANTE 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.

## 6. MODELO DE EXECUÇÃO - ITEM 1 DO OBJETO

6.1. 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 STI/SEDUC, considerando-se: impacto, urgência e prioridade.

6.1.1. Urgência: a urgência é determinada pela necessidade da instituição em ter os serviços para aquele usuário ou área restabelecidos, ou às 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 instituição. A urgência também é determinada pelo aumento da gravidade do incidente com o não atendimento em curto prazo.

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

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

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

IMPACTO	FATOS DETERMINANTES
Altíssimo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incidentes que causem impacto negativo generalizado, e que prejudiquem a imagem institucional da CONTRATANTE.</li> <li>• Qualquer incidente relativo à indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado de sistemas ou recursos críticos ou sensíveis.</li> <li>• Qualquer incidente cujo não atendimento comprometa os serviços de TI prestados à população.</li> <li>• Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário VIP.</li> </ul>

Alto	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incidentes que impeçam ou inviabilizem os trabalhos de uma área ou unidade da organização .</li> <li>Indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado em serviços ou recursos essenciais.</li> </ul>
Elevado	<ul style="list-style-type: none"> <li>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).</li> <li>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.</li> </ul>
Médio	<ul style="list-style-type: none"> <li>A falha afeta o trabalho diário de um ou mais usuários.</li> <li>O equipamento ou serviço de uso coletivo encontra-se operando de modo normal, mas algumas funções secundárias apresentam falhas ou lentidão.</li> <li>Trata-se de requisição de serviço cujo não atendimento imediato não impeça o trabalho principal do usuário.</li> </ul>
Baixo	<ul style="list-style-type: none"> <li>O equipamento ou serviço apresenta falha, mas por necessidade do usuário não há possibilidade de intervenção imediata ou de paralisação.</li> <li>O serviço afetado está operando, mas no modo de contingência.</li> <li>A requisição pode ser atendida em algum horário posterior sem que haja prejuízo do desempenho das atividades do usuário.</li> </ul>

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

URGÊNCIA	FATOS DETERMINANTES
Crítica	<ul style="list-style-type: none"> <li>O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido imediatamente.</li> <li>O dano ou o impacto causado pela falha aumenta significativamente com o tempo.</li> <li>O sistema ou recurso é crítico ou sensível.</li> <li>Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário VIP.</li> </ul>
Alta	<ul style="list-style-type: none"> <li>O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido o mais rápido possível.</li> <li>O sistema ou recurso é essencial.</li> </ul>
Média	<ul style="list-style-type: none"> <li>O equipamento ou o serviço deve ser restabelecido assim que possível.</li> <li>Definido para usuários comuns</li> </ul>
Baixa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Por necessidade do cliente não há possibilidade de intervenção imediata.</li> <li>O serviço pode ser agendado para uma data específica, a posteriori.</li> </ul>

6.4. Os critérios definidos nas tabelas acima são balizadores para a categorização dos chamados na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.

6.5. 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.

6.6. A cada valor de prioridade entre um e cinco está associado um nível de serviço relativo ao tempo de início de atendimento e ao tempo total para a solução.

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

6.8. 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
Altissimo	2	2	1	1
Alto	3	2	2	1
Elevado	4	3	2	2
Médio	4	4	3	2
Baixo	5	4	3	3

6.9. 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.

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

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

6.12. O "ANEXO I - Catálogo de Serviços do Item 01" (000026387967) vincula cada atendimento presente no catálogo com um determinado grau de impacto.

6.13. Os sistemas e recursos de TI, conforme "ANEXO V - Inventário do ambiente tecnológico e Serviços de TIC" (000027474043), 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.

6.14. 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 TI, 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 de Serviço e Gerenciamento de TI uma data para sua execução conforme regra deste Termo de Referência. A fim de criar um limitador do esforço máximo necessário para o cumprimento dos níveis mínimos de serviços, 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.

6.15. Caso os chamados classificados com prioridades "1" e "2" excedam o limite máximo de 60% 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").

6.16. O tempo de início de tratamento do chamado (TIT) é o tempo transcorrido desde o recebimento da comunicação do incidente ou requisição, por qualquer um dos canais disponíveis (chamada telefônica, e-mail, interface de autoatendimento web), e o seu consequente registro no sistema de requisição de serviço, 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.

6.17. No caso da requisição de serviço ou incidente ser feita por chamada telefônica ou por email, o "TIT" é o intervalo entre o início do atendimento pelo atendente e a consequente geração do número do chamado até a efetiva designação de um colaborador para o atendimento dos incidentes e requisições (que poderá ser o próprio atendente, no caso de resolução do problema em primeiro nível).

6.18. O registro do "TIT" é, portanto, de responsabilidade exclusiva do atendimento remoto na central de serviços. No caso do atendimento via telefone ou por e-mail, deverão ser desconsideradas as estatísticas das chamadas inconclusas ou que não obtiverem êxito em transmitir completamente as informações relativas ao problema. 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.

6.19. 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.

6.20. 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.

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

Prioridade	Tempo de Início do Tratamento do Chamado (TIT)	Incidentes	Requisições	Requisições Planejadas
		Tempo Máximo para Solução do Incidente (TMSI)	Tempo Máximo para Solução da Requisição (TMSR)	Tempo Máximo para Solução da Requisição Planejada (TMSP)
1	Em até 30 min	Em até 1h	Em até 2h	De acordo com o Cronograma Proposto pela CONTRATANTE e aceito pela CONTRATADA
2	Em até 30 min	Em até 3h	Em até 4h	
3	Em até 30 min	Em até 8h	Em até 12h	
4	Em até 30 min	Em até 16h	Em até 24h	
5	Em até 30 min	Em até 36h	Em até 48h	
6	Em até 1h	Em até 60h	Em até 84h	

6.22. 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 deverá ser acionada a área de Apoio à Governança de TI para a Área de Infraestrutura e Serviço para análise do problema que provocou o(s) incidente(s) e para a busca da sua causa raiz.

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

6.24. 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.

6.25. A definição dos usuários VIPs é realizada de acordo com a posição de chefia ocupada dentro da estrutura organizacional. O número máximo de usuários VIP's previsto é de 25 (vinte e cinco) 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.

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

6.26.1. 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.

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

6.26.3. 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.

6.26.4. 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.

6.27. A CONTRATADA deverá criar mecanismos para realizar enquetes ou pesquisas de satisfação, através do portal de autoatendimento web, ou ainda por correio eletrônico ou por programação do sistema telefônico. As respostas deverão ser enviadas à base de dados da Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI. A CONTRATADA deverá armazenar todos os resultados das pesquisas de satisfação para a geração de relatórios e dashboards.

6.28. Os relatórios de pesquisa de satisfação serão utilizados como insumo para medição do Índice de Satisfação do Atendimento ao Usuário, entre os valores 1 (pouco satisfeito) e 5 (muito satisfeito). As pesquisas deverão ser realizadas de forma compulsória, podendo ou não utilizar algum mecanismo de amostragem, e a CONTRATANTE poderá também definir junto à CONTRATADA a realização de pesquisas em momentos específicos.

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

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

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

6.30. Caso os produtos entregues estejam fora dos padrões de qualidade será exigida a readequação dos mesmos, sem prejuízo das penalidades aplicáveis.

6.31. 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.

#### 6.32. **DOS CHAMADOS ESCALADOS DE INCIDENTES PARA PROBLEMAS**

6.32.1. Um Incidente é uma interrupção não planejada de um serviço de TI ou uma redução da qualidade de um serviço de TI, 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.

6.32.2. 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.

6.32.3. 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.

6.32.4. Nos chamados escalados de incidente para problemas incidirão glosas conforme as definidas na tabela de Termo de Serviço nos itens indicados como TRS.

#### 6.33. **DAS REQUISIÇÕES PLANEJADAS**

6.33.1. Considera-se escopo das requisições planejadas aquelas que têm abrangência do item 1 (valor fixo mensal) deste T.R.

6.33.2. As Requisições Planejadas são aquelas que possuem prazo de atendimento superior a 24 horas e será iniciada com abertura de uma Ordem de Serviço. O Contratante poderá definir outro fluxo de metodologia para criação e controle das Requisições Planejadas caso entenda necessário.

6.33.3. 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.

6.33.4. O Tempo Máximo para Solução das Requisições Planejadas será definido pela CONTRATANTE, cabendo à CONTRATADA propor.

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

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

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

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

6.33.9. Ao final da execução das Requisições Planejadas pela CONTRATADA, esta deverá realizar a atualização no Configuração on 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.

6.33.10. 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.

6.33.11. 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.

6.33.12. 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 ele indicados.

6.33.13. Em hipótese alguma a CONTRATADA poderá justificar o não atendimento satisfatório dos níveis de serviços mínimos dos demais serviços por estar executando atividades no âmbito de qualquer Requisição Planejada.

6.33.14. 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 de Serviço e Gerenciamento de TI.

6.33.15. 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 sanção contratuais.

## 7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO DO OBJETO

7.1. A contraprestação mensal do item 1 do objeto 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 TI da CONTRATANTE

7.2. 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:

$$\text{Contraprestação_mensal} = \text{Valor_mensal_item1} - \text{Ajuste_Nivel_de_Serviço}$$

Onde:

*Contraprestação Mensal* = valor mensal a ser pago à CONTRATADA

*Valor mensal do item 1* = Valor mensal do item 1 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

7.3. 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 a alocação de maior número de profissionais e outros recursos para alcançá-las.

7.4. 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.

7.5. O atendimento deverá ser realizado obedecendo aos níveis mínimos de serviço, e, caso não obedecerem, serão aplicadas as glosas correspondentes, que estão definidas no presente documento.

7.6. Os dados necessários para o cálculo dos indicadores de nível de serviço serão obtidos diretamente da Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.

### 7.7. Nível Mínimo de Serviço (NMS) - item 1 do objeto

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

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

7.7.3. O atendimento às solicitações de serviço será controlado e mensurado por indicadores extraídos diretamente do Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC, para efeito de acompanhamento das providências em andamento e do tempo decorrido desde sua abertura.

7.7.4. A avaliação de especificações funcionais e qualidade dos serviços através dos níveis mínimos de serviço exigidos são critérios claros, objetivos e mensuráveis estabelecidos pela STI/SEDUC com a finalidade de aferir e avaliar fatores relacionados com os serviços contratados, tais como qualidade, desempenho, disponibilidade, custos, abrangência e segurança.

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

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

- a. esteja prevista no edital e no contrato;
- b. seja tecnicamente justificada;
- c. não implique acréscimo ou redução do valor contratual do serviço além dos limites de 25% permitidos pelo art. 65, § 1º, da Lei 8.666/1993;
- d. não configure descaracterização do objeto licitado

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

SIGLA	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDADE	META
-------	-----------	--------------------	---------	------

			DE MEDIDA	EXIGIDA
INS1	Índice de chamadas telefônicas abandonadas	Total de chamadas telefônicas abandonadas / Total de chamadas telefônicas x 100%	%	<= 5
INS2	Tempo médio na fila de espera	Somatório dos tempos de espera das chamadas telefônicas / Total de chamadas telefônicas	segundos	<= 30
INS3	Índice de chamadas telefônicas atendidas em até 20 segundos	Total de chamadas telefônicas atendidas em até 20 segundos / Total de chamadas telefônicas x 100%	%	>= 90
INS4	Índice de Satisfação do Usuário (apuração mensal)	<p>O Índice de Satisfação dos Usuários (ISU) será calculado pela média das notas obtidas nas avaliações dos usuários, conforme fórmula abaixo:</p> $ISU = \Sigma NA / \Sigma CFM$ <p>Onde:</p> <p>ISU: Índice de Satisfação dos Usuários <math>\Sigma NA</math>: Total das Notas de Avaliação</p> <p><math>\Sigma CFM</math> : Total de Chamados Fechados no Mês</p> <p>OBS: Os chamados que não forem avaliados pelos usuários, para fins de cálculo do ISU, receberão nota 04 (quatro).</p>	Pontos	Maior ou igual a 4 pontos
INS5	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, divididas pelo número total de requisições, vezes cem.	% (percentual)	Maior ou igual a 98% para cada nível de prioridade.
INS6	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 "Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento", divididas pelo número total de requisições, vezes cem.	% (percentual)	Maior ou igual a 90% para cada nível de prioridade
INS7	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, divididas pelo número total de requisições, vezes cem.	% (percentual)	Maior ou igual a 90% para cada nível de prioridade
INS8	Índice de reabertura de chamado (apuração mensal)	<p>O Índice de Reabertura do Chamado (IRC) contabiliza o percentual de eventos de reabertura de chamados quando o usuário dos serviços de TI não tiver sua solicitação ou incidente atendidos a contento.</p> <p>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 INS4.</p> $IRC = [ (TC - ERC) / TC ] \times 100$ <p>Onde:</p> <p>IRC: Índice percentual de Reabertura de Chamados</p> <p>TC: Total de chamados concluídos no mês de referência</p> <p>ERC: Total de eventos de reabertura ocorridos no conjunto de chamados concluídos no mês de referência</p>	% percentual	Demandas executadas dentro do prazo maior ou igual a 95%
INS9	Índice de atraso na Entrega de Projetos (apuração após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo da O.S. pelo Fiscal Técnico)	<p>O Índice de Atraso na Entrega de Projetos (IAEP) demonstra o cumprimento dos prazos acordados para as Ordens de Serviço (O.S.) relativas a demandas específicas e de projetos.</p> <p>O objetivo é garantir que a CONTRATADA execute as demandas e entregue os produtos dos projetos nos prazos acordados.</p> <p>Para fins de cálculo do NMS, a conclusão da O.S. será o momento da entrega para fiscalização, que corresponde à emissão do Termo de Recebimento Provisório (TRP). Neste 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.</p> $DEA = DF - DI$ <p>DEA = Dias úteis de Efetivo Atraso DF = Dia final da execução</p> <p>DI = Dia inicial da execução</p>	% percentual	Maior ou igual a 90%

IAEP = (DEA / PRAZO) * 100
PRAZO = Prazo acordado em dias úteis para execução do projeto
IAEP = percentual de atraso na entrega do projeto

## 7.8. Níveis Mínimos de Desempenho - item 1 do objeto

7.8.1. Paralelamente aos atendimentos previstos no catálogo de serviços, serão também prestados serviços de sustentação da infraestrutura que suporta os sistemas e recursos do ambiente de TI.

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

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

- Serviços Críticos: Sustentação de sistemas e recursos disponibilizados para a sociedade ou para o público interno com impacto alto ou altíssimo.
- Serviços Essenciais: Sustentação de sistemas e recursos disponibilizados ao público interno ou para a sociedade, com impacto médio ou baixo.

7.8.4. O desempenho dos serviços de TI 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 TI para o usuário, levando em consideração todos os seus componentes (recursos de rede, bancos de dados, servidores de aplicação, etc.).

7.8.5. Caso os valores dos indicadores de desempenho não atinjam os valores mínimos, serão aplicadas as glosas correspondentes. Os indicadores de desempenho serão calculados a partir das informações disponíveis na ferramenta de monitoramento do ambiente de TI.

SIGLA	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDADE DE MEDIDA	META EXIGIDA
IND1	Índice de Disponibilidade da Sustentação de Sistemas e Recursos de urgência alta*	Tempo de disponibilidade de serviços e recursos relacionados como críticos, dividido pelo tempo total de operação destes serviços, vezes cem.	% (percentual)	99,9%
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 no, dividido pelo tempo total de operação destes serviços, vezes cem.	% (percentual)	99,7%
IND3	Índice de Disponibilidade do Recurso Essencial "E-mail"*	Tempo de disponibilidade do recurso essencial "E-mail", dividido pelo tempo total de operação, vezes cem.	% (percentual)	99,9%
IND4	Índice de Disponibilidade do Recurso Essencial "Acesso à Internet"*	Tempo de disponibilidade do recurso essencial "acesso à internet", dividido pelo tempo total de operação, vezes cem.	% (percentual)	99,9%
IND5	Índice de Disponibilidade do Recurso Básico "Comunicação de Dados"	Tempo de disponibilidade do recurso básico "comunicação de dados", dividido pelo tempo total de operação, vezes cem.	% (percentual)	99,5%
IND6	Índice de Disponibilidade do Sistema Eletrônico de Informações (SEI)*	Tempo de disponibilidade do recurso básico "disponibilidade do SEI", dividido pelo tempo total de operação, vezes cem.	% (percentual)	99,5%

\*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

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

7.8.7. O cálculo dos indicadores de nível mínimo de serviço e de desempenho deverá levar em consideração o seguinte:

- Os indicadores de nível de serviço serão medidos, avaliados e calculados mensalmente, tendo como referência os incidentes e requisições encerrados naquele mês, considerando às 24 horas diárias e o total de dias em cada mês avaliado.
- Os indicadores de desempenho também serão avaliados mensalmente. A abrangência dos indicadores 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.
- 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.
- 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.
- As indisponibilidades programadas por Requisições Planejadas autorizadas não serão computadas nos indicadores de desempenho.
- Nos casos em que o chamado não puder ser resolvido em primeiro nível e o atendimento de segundo e terceiro nível não for de responsabilidade da CONTRATADA, o chamado não será utilizado para cômputo do indicador INS6.
- Em relação ao indicador INS6, 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).

- h. A CONTRATADA deverá lançar mão de todos os meios que julgar necessários para alcançar os indicadores de desempenho especificados (IND1 a IND6), tais como a adoção de mecanismos de redundância e verificação proativa.
- i. 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.
- j. 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.

7.8.8. Caso sejam ativados novos sistemas ou recursos de TI 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.

7.8.9. Os ajustes nos pagamentos serão realizados considerando o disposto na Tabela abaixo, que estabelece valores de pontuação para os desvios em relação aos parâmetros de serviço mínimos definidos.

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

**7.9. Critérios para Ajuste do Pagamento da CONTRATADA - item 1 do objeto**

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

<b>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% do valor total devido.</b>	
<b>INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO</b>	<b>PONTUAÇÃO ACUMULÁVEL</b>
INS1	5 pontos a cada 0,2 ponto fora da meta
INS2	5 pontos a cada 1% fora da meta
INS3	5 pontos a cada 1% fora da meta para cada nível de prioridade.
INS4	5 pontos a cada 1% fora da meta para cada nível de prioridade.
INS5	5 pontos a cada 1% fora da meta
INS6	5 pontos a cada 1% fora da meta
<b>INDICADOR DE DESEMPENHO</b>	<b>PONTUAÇÃO ACUMULÁVEL</b>
IND1	10 pontos a cada 0,1% fora da meta
IND2	10 pontos a cada 0,1% fora da meta
IND3	10 pontos a cada 0,1% fora da meta
IND4	10 pontos a cada 0,1% fora da meta
IND5	10 pontos a cada 0,1% fora da meta
IND6	10 pontos a cada 0,1% fora da meta

7.9.2. o Período de Adaptação Operacional (PAO) da CONTRATADA, os níveis de serviço e indicadores de desempenho serão aferidos de acordo com item 4.8.32. A pontuação calculada será ponderada progressivamente (multiplicada) pelos fatores do item 4.8.32. 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 acima.

7.9.3. Os níveis de serviços e indicadores de desempenho mínimos não poderão ser revisados pela CONTRATANTE, devido à possibilidade de quebra da isonomia do processo licitatório e da perda da vinculação ao instrumento convocatório (Acórdão TCU 717/2010 – Plenário).

7.9.4. Além dos indicadores, serão aplicadas glosas em função das pontuações diretamente atribuídas ao descumprimento dos termos de serviço determinados, sendo as ocorrências apuradas no interstício de um mês. As pontuações também estarão sujeitas aos fatores de redução, conforme item 4.8.32, 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% do pagamento mensal à CONTRATADA. Os Termos de Serviço a serem observados pela CONTRATADA e suas respectivas penalizações estão descritas na tabela abaixo.

<b>SIGLA</b>	<b>TERMO DE SERVIÇO</b>	<b>REFERÊNCIA</b>	<b>PONTUAÇÃO</b>
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 pontos
TRS2	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados.	Por ocorrência	10 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 pontos

TRS4	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metras de níveis de serviço e de desempenho por quaisquer subterfúgios.	Por ocorrência de Indicador Manipulado	100 pontos
TRS5	Manter profissionais sem formação ou sem a qualificação exigida para executar os serviços contratados.	Por dia, para Cada Profissional	5 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 pontos
TRS7	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços da CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	50 pontos
TRS8	Causar qualquer dano aos equipamentos do contratante por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	50 pontos
TRS9	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pela fiscalização, por serviço.	Por ocorrência	10 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 do datacenter e demais unidades de prestação de serviços.	Por ocorrência	10 pontos
TRS11	Utilizar indevidamente os recursos de TI (acessos indevidos, utilização para fins particulares, etc.) ou utilizar equipamento particular, salvo em situação excepcional e devidamente autorizado pela CONTRATANTE.	Por ocorrência	10 pontos
TRS	Incluir, excluir ou alterar regras de dos dispositivos de segurança sem autorização do gestor de TI, ou contrariando as políticas de segurança da CONTRATANTE.	Por ocorrência	30 pontos
TRS	Deixar de comunicar o contratante da substituição de profissionais responsáveis pela execução das atividades de suporte à infraestrutura.	Por ocorrência	10 pontos
TRS14	Deixar de cumprir ou de implantar as Políticas de Segurança e de Continuidade de Negócios de TI	Por ocorrência	10 pontos
TRS15	Permitir que violações de segurança afetem ou causem indisponibilidade dos sistemas da CONTRATANTE, sem aplicar as contramedidas necessárias.	Por ocorrência	20 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 pontos
TRS17	Deixar de apresentar os relatórios consolidados para a fiscalização contratual, conforme exigências neste documento, dentro do prazo definido de cinco dias úteis.	Por dia de atraso	5 pontos
TRS18	Deixar de apresentar relatórios, levantamentos e inventários no prazo determinado em comum acordo.	Por ocorrência	10 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 pontos
TRS20	Deixar de produzir ou de manter atualizadas as rotinas e scripts da Base de Dados de Conhecimentos.	Por ocorrência	10 pontos
TRS21	Deixar de notificar incidentes repetitivos, quer tenham sido conhecidos através do monitoramento ou por notificações de usuários, para a área de Apoio a Governança de TIC para a Área de Infraestrutura e Serviço.	Por ocorrência	10 pontos
TRS22	Deixar de analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções.	Por ocorrência	5 pontos
TRS23	Deixar de aplicar as políticas de controle de acesso e de gestão da identidade de usuários de TI.	Por ocorrência	5 pontos
TRS24	Deixar de operar e monitorar proativamente o ambiente de TI, e de atuar tempestivamente no caso de incidentes graves.	Por ocorrência	20 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 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 pontos
TRS27	Deixar de comunicar a realização de Requisições Planejadas que poderão gerar indisponibilidade em sistemas ou serviços.	Por ocorrência	10 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 pontos
TRS29	Deixar de implementar o CMDB de todos os itens de configuração descritos no documento, integrada à ferramenta ITSM no prazo máximo de 60 dias após o início da prestação do serviço. A glosa será	Por mês de atraso cumulativamente	20 pontos

	aplicada progressivamente para cada mês adicional de atraso. Exemplo: No primeiro mês de atraso, 20 pontos. No Segundo mês de atraso, 40 pontos e assim sucessivamente.		
TRS30	Deixar de realizar a atualização no Configuration Management Data Base (CMDDB) dos Itens de Configuração (ICs) modificados ou incluídos, bem como atualizar a relação entre os ICs, caso a Requisição Planejada a venha a afetá-los.	Por ocorrência	5 pontos
TRS31	Deixar de participar de reunião solicitada e previamente agendada com a equipe de gestão de TI da CONTRATANTE.	Por ocorrência	5 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 horas após a notificação formal.	Por ocorrência	10 pontos por dia incompleto que exceder as 24 horas
TRS33	Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações da CONTRATANTE utilizados pela CONTRATADA.	Por ocorrência	5 pontos
TRS34	Deixar de implantar em um prazo de quatro meses após o início da prestação dos serviços link de dados exclusivo entre CONTRATADA e	Por mês	30 pontos
	CONTRATANTE, atendendo aos requisitos presentes.	incompleto de atraso	
TRS35	Deixar de implantar durante o PAO a Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI, e a Ferramenta de Suporte Remoto com todas as características e requisitos necessários.	Por mês incompleto de atraso	100 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 pontos
TRS37	Deixar de documentar todas as ocorrências (incidentes, requisições, mudanças, problemas, indisponibilidades) na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.	Por ocorrência	10 pontos
TRS38	Deixar de apresentar ao 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 pontos
TRS39	Deixar de executar a solução de um Problema conforme cronograma definido pela CONTRATANTE.	Por ocorrência	5 pontos
TRS40	Interromper unilateralmente a prestação de serviços sem que haja evento de força maior que o justifique.	Por dia de interrupção	100 pontos
TRS41	Perder dados ou informações corporativas por erros na operação devidamente comprovados	Por ocorrência	200 pontos
TRS42	Deixar de zelar pela segurança orgânica das instalações do 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 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 pontos
TRS44	Realizar cancelamento de chamado na ferramenta de ITSM sem justificativa aceitável pela CONTRATANTE.	Por ocorrência	5 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 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.	Por ocorrência	5 pontos

7.9.5. Segue abaixo a fórmula para cálculo da porcentagem do Ajuste do Nível de Serviço Mensal onde prevê uma redução de 0,5% (meio por cento) sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 5 (cinco) pontos acumulados no período de faturamento, limitado a 30% do valor total devido no mês da ocorrência

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

onde:

*Ajuste do Nível de Serviço é o percentual que será abatido do valor mensal do contrato.*

*Somatório Pontos do Indicador de Nível de Serviço é soma da pontuação acumulável das penalizações do Indicador de Nível de Serviço.*

*Somatório Pontos do Indicador de Nível de Desempenho é soma da pontuação acumulável das penalizações do Indicador de Nível de Desempenho*  
*Somatório Pontos do Termo de Serviço é soma da pontuação da penalização do Termo de Serviço*

7.9.6. 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.

7.9.7. 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.

7.9.8. A CONTRATANTE, ao 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.

7.9.9. Poderão ser solicitados outros indicadores além dos definidos. Os dados deverão ser extraídos a partir dos dados registrados pela Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI, 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.

7.9.10. A reincidência, por 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 três indicadores simultâneos resultará na multa compensatória prevista na cláusula de sanção:

7.9.10.1. 10% (dez por cento) sobre o valor mensal do contrato por reincidência, por 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.

7.9.10.2. 15% (quinze por cento) sobre o valor mensal do contrato por reincidência, por 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.

#### 7.10. **Relatório Geral de Faturamento - item 1 do objeto**

7.10.1. A CONTRATADA deverá ainda apresentar mensalmente por escrito o Relatório Geral de Faturamento, composto pelos seguintes relatórios gerenciais e técnicos, para comprovação e fiscalização dos serviços prestados:

- 7.10.1.1. Relatório mensal dos indicadores de nível de serviços e de desempenho.
- 7.10.1.2. Relatório mensal de disponibilidade e de utilização dos sistemas e recursos de TI.
- 7.10.1.3. Relatório consolidado dos atendimentos realizados no período mensal.
- 7.10.1.4. Relatório mensal de ocorrências e não-conformidades no ambiente de TI.
- 7.10.1.5. Relatório mensal de execução de Requisições Planejadas.
- 7.10.1.6. Relatório mensal do número total de cada categoria do Parque de A vos de TIC.
- 7.10.1.7. Relatório mensal de Sistemas e Recursos de TI.

7.10.2. Os relatórios gerenciais e técnicos deverão conter no mínimo as informações relacionadas na Tabela abaixo.

Relatório	Informações Obrigatórias
Relatório mensal dos indicadores de nível de serviços e de desempenho	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Período de faturamento mensal.</li> <li>• Indicadores de nível de serviço e de desempenho (usar a descrição dos INS, IND e TRS neste T.R.)</li> </ul>
Relatório mensal de disponibilidade e de utilização dos sistemas e recursos de TI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estatísticas individualizadas de disponibilidade e de utilização de serviços e recursos críticos, sensíveis e essenciais, de acordo com a determinação da CONTRATANTE.</li> <li>• Tempo médio entre falhas (MTBF) de serviços e recursos críticos, sensíveis e essenciais, de acordo com a determinação da CONTRATANTE.</li> </ul>
Relatório consolidado dos atendimentos realizados no período mensal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quantidade de chamados encerrados dentro do período de apuração.</li> <li>• Percentual de requisições e incidentes encerrados no período, para cada nível de atendimento (primeiro, segundo ou terceiro nível).</li> <li>• Percentual de requisições e incidentes atendidos pelas áreas especializadas no período, para cada área especializada.</li> <li>• Relação de incidentes e requisições não encerrados no dentro dos níveis mínimos de serviço no período.</li> <li>• Relação de incidentes e requisições reabertos.</li> </ul>
Relatório mensal de ocorrências e não-conformidades no ambiente de TI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relação de ocorrências e não-conformidades detectadas para cada área especializada no período.</li> <li>• Sugestões de cada área especializada para melhorias nos processos de execução das atividades.</li> </ul>
Relatório mensal de execução de Requisições Planejadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relação de todas as Requisições Planejadas concluídas no mês, informando as alterações realizadas no CMDB e nos itens de configuração.</li> <li>• Planejamento para o próximo período mensal de execução de Requisições Planejadas.</li> </ul>

Relatório mensal do número total de cada categoria do Parque de Ativos de TIC.	Relação do quantitativo de todas as categorias do Parque de Ativos de TIC por Fabricante e Modelo/Versão.
Relatório mensal de Sistemas e Recursos de TI.	Relação do quantitativo de todos os Sistemas e Recursos de TI com Servidor de Aplicação, SGBD e Categoria.

7.10.3. CONTRATANTE, ao 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. 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 de Serviço e Gerenciamento de TI, 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 CONTRATADA.

7.10.4. A seu critério, a CONTRATANTE poderá solicitar a comprovação de fidelidade das informações e dados apresentados nos relatórios através de auditoria nas ferramentas utilizadas. A auditoria será conduzida pela equipe de gestão contratual da CONTRATANTE, sem qualquer ônus adicional. A recusa ou a morosidade da CONTRATADA em cooperar com a comprovação de fidelidade dos dados dos relatórios, caracterizadas pela ausência de respostas ou não apresentação dos documentos solicitados em até 05 (cinco) dias úteis contados a partir da data de solicitação, implicarão em suspensão dos pagamentos, sanções e penalidades aplicáveis.

7.10.5. Recomenda-se que o relatório de Faturamento e Níveis de Serviços contenha, sempre que apropriado:

7.10.5.1. Análise crítica de requisições e incidentes reabertos.

7.10.5.2. Sugestões de melhorias administrativas e gerenciais para o próximo período.

7.10.5.3. Informações sobre a execução dos serviços, apresentando gráficos, estatísticas e informações dos sistemas aplica vos e do ambiente computacional e de seus recursos.

7.10.5.4. Relatório de capacidade contendo utilização do hardware dos servidores e sistema de armazenamento de dados, com projeção de uso em período a ser definido pela SEDUC.

7.10.5.5. Quantidade de alertas por ativo monitorado.

7.10.5.6. Demais informações relevantes para as atividades demandadas nas ordens de serviços e chamados técnicos, como uso da banda de acesso internet, infecções por vírus, erros operacionais ou qualquer outra informação solicitada pela SEDUC.

7.10.6. A seu critério, a SEDUC realizar auditoria nas ferramentas utilizadas, sem que, para isso, haja ônus adicional para a SEDUC.

7.10.7. Para que a SEDUC 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 SEDUC.

7.10.8. O Relatório de Gestão de Pessoas deve ser elaborado mensalmente, enviado juntamente com o Relatório de Faturamento e Níveis de Serviços e conter minimamente:

7.10.8.1. Informações profissionais: formação acadêmica, histórico profissional, treinamentos e aperfeiçoamentos, áreas de conhecimento; certificações com indicador de validade do certificado, cargo, processos executados, histórico de movimentações, afastamentos e licenças;

7.10.8.2. Resultado individual: Indicadores de desempenho individual baseado nas avaliações de competências periódicas para medir a performance do prestador de serviço versus níveis de serviços acordados.

7.10.9. A recusa ou a morosidade da CONTRATADA em cooperar com a comprovação de fidelidade dos dados do Relatório de Níveis de Serviços ou do Relatório de Gestão de Pessoas, caracterizadas pela ausência de respostas ou não apresentação dos documentos solicitados em até 05 (cinco) dias úteis contados a partir da data de solicitação, implicarão suspensão dos pagamentos, sanções e penalidades aplicáveis, inclusive para efeito de aplicação das glosas previstas.

7.11. **Do pagamento mensal dos serviços prestados - item 1**

7.12. Os pagamentos serão efetuados em até 30 (trinta) dias após a protocolização e aceitação pela contratante das Notas Fiscais e/ou Faturas devidamente atestadas pelo setor competente. O pagamento da Nota Fiscal/Fatura fica condicionado ao cumprimento dos critérios de recebimento, obedecida a ordem cronológica de a que se refere o Decreto estadual nº 9.561/2019.

7.13. Considera-se ocorrido o recebimento da nota fiscal ou fatura no momento em que o órgão contratante atestar a execução do objeto do contrato.

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

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

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

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

7.18. Constatando-se a situação de irregularidade da Contratada, o Gestor deverá no ficar a Contratada para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da Contratante.

7.19. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a Contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à Contratada a ampla defesa.

7.20. 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.

7.21. 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. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante.

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

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

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

## **8. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO**

### **8.1. Acompanhamento do contrato**

8.1.1. Para cumprir as atividades de gestão e fiscalização do CONTRATO o CONTRATANTE designará servidores (titulares e substitutos) para executar os seguintes papéis:

8.1.1.1. Gestor do Contrato: servidor com atribuições gerenciais, designado para coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização da execução contratual, indicado por autoridade competente;

8.1.1.2. Fiscal Técnico: servidor representante da Área de Tecnologia da Informação, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar tecnicamente o contrato;

8.1.1.3. Fiscal Requisitante: servidor representante da Área Requisitante da Solução, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato do ponto de vista funcional da Solução de Tecnologia da Informação;

### **8.2. Do recebimento e aceitação do objeto**

8.2.1. Os chamados técnicos somente serão encerrados, atestados e validados quando todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos, e todos os produtos e serviços realizados e entregues com a qualidade demandada e aprovada pela Equipe de Gestão do Contrato.

8.2.2. Uma requisição de serviço ou incidente encerrado sem que tenha sido de fato resolvido será reaberto e os prazos serão contados a partir da abertura original da requisição de serviço ou incidente, inclusive para efeito de aplicação das glosas previstas. Em todos os casos de não cumprimento dos níveis mínimos de serviço exigidos serão aplicados os ajustes de pagamento definidos, sem prejuízo da aplicação das demais sanções contratuais cabíveis.

8.2.3. Os serviços serão recebidos provisoriamente, pelo(a) 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.

8.2.3.1. A contratante realizará inspeção minuciosa de todos os serviços executados, por meio de profissionais técnicos competentes, acompanhados dos profissionais encarregados pelo serviço, com a finalidade de verificar a adequação dos serviços e constatar e relacionar os arremates, retoques e revisões finais que se fizerem necessários.

8.2.3.2. A Contratada fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, 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.

8.2.3.3. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

8.2.4. 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.

8.2.5. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato

8.2.6. Os serviços serão recebidos definitivamente, após análises e elaboração de relatórios pela equipe de fiscalização.

8.2.7. O recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, será realizado pelo gestor do contrato e pelo fiscal requisitante.

8.2.8. No prazo de até 10 (dez) dias corridos a partir do recebimento provisório dos serviços, o Gestor do Contrato deverá providenciar o recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, obedecendo as seguintes diretrizes:

8.2.8.1. 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;

8.2.8.2. Emitir Termo Circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

8.2.8.3. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

8.2.9. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato, ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das disposições legais em vigor.

## **9. VISTORIA**

9.1. Para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, o licitante poderá realizar vistoria nas instalações do local de execução dos serviços, acompanhado por servidor designado para esse fim.

9.2. A vistoria técnica deverá ser realizada por representante legal da LICITANTE, o qual deverá portar original ou cópia autenticada do contrato social da empresa, procuração autenticada em cartório para representar a LICITANTE, e documento de identificação pessoal original com foto, a serem apresentados aos servidores da CONTRATANTE.

9.3. 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, o 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.

9.4. 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.

9.5. 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.

9.6. Quando da vistoria ao local dos serviços, as LICITANTES devem se inteirar de todos os aspectos referentes à execução do fornecimento, não se admitindo, posteriormente, qualquer alegação de desconhecimento dos mesmos;

9.7. 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.

9.8. Efetuada a vistoria será lavrado, por representante da equipe técnica da CONTRATANTE, designado para tanto, o respectivo Termo de Vistoria, conforme modelo do "ANEXO XI - Termo de realização de visita técnica (000026437438), o qual deverá ser preenchido e assinado pelo interessado em participar da licitação, anexando, oportunamente, à sua habilitação.

9.9. Caso a LICITANTE renuncie à vistoria técnica aos locais de instalação das licenças, deverá entregar a Declaração de Renúncia à Vistoria, conforme modelo do ANEXO XII - Termo de Renúncia à visita técnica (000026437509), o qual deverá ser preenchido e assinado pelo interessado em participar da licitação, anexando, oportunamente, à sua habilitação.

9.10. 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.

9.11. O representante legal da licitante, no momento da vistoria, deverá comprovar, por meio de documento oficial, que tem vínculo com a licitante, seja por procuração ou carteira de trabalho.

9.12. A vistoria deverá ser agendada junto à CONTRATANTE por meio do endereço eletrônico: sti@seduc.go.gov.br.

9.13. Serão aceitas as solicitações de agendamento de vistoria encaminhadas até 2 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.

9.14. 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.

9.15. 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.

## **10. GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL**

10.1. Será exigida garantia de execução contratual, conforme a seguir:

- I. O adjudicatário, no prazo de 10 dias após a assinatura do Contrato, prestará garantia no valor correspondente a 5% do valor da contratação, que será liberada de acordo com as condições previstas neste termo, conforme disposto no art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993, desde que cumpridas as obrigações contratuais.
- II. Caberá ao contratado optar por uma das seguintes modalidades de garantia:
  - a. caução em dinheiro;
  - b. seguro-garantia;
  - c. fiança bancária.
- III. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da Contratante, na Caixa Econômica Federal, com correção monetária, em favor da Contratante.
- IV. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser readequada ou renovada nas mesmas condições.
- V. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a Contratada obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 dias.
- VI. A Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.
- VII. A garantia prestada pela Contratada será liberada ou restituída após a execução do contrato e, quando em dinheiro, atualizada monetariamente. (artigo 56, §4º da Lei nº 8666/93)

## **11. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

11.1. Constituem obrigações da CONTRATANTE:

- 11.1.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;
- 11.1.2. Nomear gestor e fiscais para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;
- 11.1.3. Receber o objeto fornecido pela CONTRATADA que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;
- 11.1.4. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação;

11.1.5. Permitir ao pessoal técnico da CONTRATADA, desde que identificado e incluído na relação de técnicos autorizados, o acesso às dependências do Órgão, respeitadas as normas de segurança vigentes. Esses profissionais ficarão sujeitos a todas as normas internas da CONTRATANTE, principalmente as de segurança, inclusive àqueles referentes à identificação, trajes, trânsito e permanência em suas dependências;

11.1.6. Permitir ao pessoal técnico da CONTRATADA, desde que identificado e incluído na relação de técnicos autorizados, o acesso às dependências do Órgão, respeitadas as normas de segurança vigentes.

11.1.7. Autorizar acesso à CONTRATADA via rede VPN, no ambiente acertado entre as partes quando do início do contrato, disponibilizando-o sempre que houver demandas para execução fora do ambiente da CONTRATANTE;

11.1.8. No ficar 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;

11.1.9. Comunicar à CONTRATADA a necessidade de substituição de qualquer profissional que seja considerado inadequado para o exercício da função;

11.1.10. Efetuar os pagamentos devidos à CONTRATADA, na forma convencionada, dentro do prazo previsto, desde que atendidas às formalidades necessárias, após a aceitação dos serviços faturados;

11.1.11. Verificar as regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias da CONTRATADA, conforme determina a lei, antes de efetuar o pagamento devido;

11.1.12. 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;

11.1.13. Comunicar tempestivamente à CONTRATADA as possíveis irregularidades detectadas na execução dos serviços;

11.1.14. Assis r e homologar serviços prestados, quando os mesmos es verem de acordo com o especificado;

11.1.15. 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;

11.1.16. Rejeitar, no todo ou em parte, serviços prestados em desacordo com o escopo e especificações técnicas;

11.1.17. 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;

11.1.18. 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;

11.1.19. 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;

11.1.20. 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;

11.1.21. Emitir e encaminhar Termo de Recebimento Definitivo após conclusão de entregas pela CONTRATADA;

11.1.22. Conferir toda a documentação técnica gerada e apresentada durante a execução dos serviços, efetuando o seu atesto quando esta es ver em conformidade com os padrões de informação e qualidade exigidos;

11.1.23. Comunicar à CONTRATADA as eventuais modificações no ambiente computacional da CONTRATANTE, e es pular prazos para e a prestação de serviços se adeque à nova infraestrutura;

11.1.24. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes solicitados pelo preposto da CONTRATADA;

11.1.25. 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;

11.1.26. No ficar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção;

11.1.27. Exigir o imediato afastamento de qualquer colaborador ou preposto da empresa CONTRATADA que não preencha os requisitos de vida pregressa exigidos pela CONTRATANTE, que embarce a fiscalização ou, ainda, que se conduza de modo inconveniente ou incompatível com o exercício das funções que lhe forem atribuídas;

11.1.28. 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;

11.1.29. Pagar à Contratada o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência;

11.1.30. Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento;

11.1.31. Cientificar competente para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento das obrigações pela Contratada;

11.1.32. 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.

11.1.33. Implementar na STI/SEDUC um Painel de Monitoramento de Emissão de OSs Mensais de serviços terceirizados de mão de obra, para a devida transparência da execução contratual. Separando por tipo de contrato, infra ou desenvolvimento e por empresa contratada.

11.1.34. Não praticar atos de ingerência na administração da Contratada, tais como:

11.1.34.1. Exercer o poder de mando sobre os empregados da Contratada, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação previr o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção, apoio ao usuário, entre outros;

11.1.34.2. 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.

## **12. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

12.1. 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:

12.1.1. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta;

12.1.2. 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 dos materiais empregados;

12.1.3. 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, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos;

12.1.4. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;

12.1.5. Apresentar os empregados identificados por meio de crachá, além de provê-los com os Equipamentos de Proteção Individual - EPI, quando for o caso;

12.1.6. Propiciar todos os meios e facilidades necessárias à fiscalização da Solução de Tecnologia da Informação pela Contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcialmente, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária

12.1.7. Apresentar à CONTRATANTE, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão o órgão para a execução do serviço;

12.1.8. Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à CONTRATANTE;

12.1.9. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração;

12.1.10. Acatar as normas e diretrizes estabelecidas pela CONTRATANTE, para execução dos serviços objeto deste contrato;

12.1.11. 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 neste sentido, a fim de evitar desvio de função;

12.1.12. Relatar à CONTRATANTE toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços;

12.1.13. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

12.1.14. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

12.1.15. 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 neste Termo de Referência;

12.1.16. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

12.1.17. 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;

12.1.18. 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;

12.1.19. 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;

12.1.20. 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 metódica e constante, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências da CONTRATANTE;

12.1.21. Apoiar e auxiliar a equipe técnica da CONTRATANTE no desenvolvimento de atividades de organização de processos, como:

12.1.21.1. 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;

12.1.21.2. 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;

12.1.21.3. Elaboração e ajustes de modelos apropriados para cada tipo de documentação, relatórios técnicos e para divulgação dos processos técnico operacionais.

12.1.22. Executar os serviços nas formas e em prazos não superiores aos máximos estipulados no CONTRATO e em seus anexos;

12.1.23. Alocar os profissionais necessários à realização dos serviços de acordo com a qualificação mínima prevista nas especificações técnicas, segundo os perfis indicados;

12.1.24. Comprovar a habilitação e a qualificação técnica dos colaboradores na prestação de serviços objeto deste contrato;

12.1.25. Detalhar e repassar para 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;

12.1.26. Responsabilizar-se por todos os atos praticados por seus colaboradores na execução dos serviços desta contratação, inclusive daqueles relacionados ao manuseio de arquivos, sistemas e equipamentos da CONTRATANTE;

12.1.27. Reportar imediatamente qualquer anormalidade, erro ou irregularidade que possa comprometer a execução dos serviços e a continuidade das atividades da CONTRATANTE;

12.1.28. Receber inspeções e diligências da CONTRATANTE;

12.1.29. 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 prepostos, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que es ver sujeita;

- 12.1.30. Submeter à prévia aprovação da CONTRATANTE toda e qualquer alteração na prestação dos serviços;
- 12.1.31. Apresentar ao Fiscal Técnico da CONTRATANTE no prazo especificado o Relatório Geral de Faturamento, para avaliação da conformidade da prestação de serviços;
- 12.1.32. Apresentar a Nota Fiscal de Serviços acompanhada de cópia do Relatório Geral de Fiscalização devidamente aprovado, bem como de cópias dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo, e encaminhar para o setor competente para fins de pagamento;
- 12.1.33. 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;
- 12.1.34. Levar, imediatamente, ao conhecimento da equipe de gestão do contrato, fatos extraordinários ou anormais que ocorrer na execução do objeto contratado;
- 12.1.35. 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;
- 12.1.36. Assinar termo de ciência das normas e sigilo das informações obtidas através da prestação de serviços à CONTRATANTE;
- 12.1.37. Guardar inteiro sigilo dos dados processados, reconhecendo serem estes de propriedade exclusiva da CONTRATANTE, sob pena de responsabilização civil, penal e administrativa;
- 12.1.38. Assegurar que todos os privilégios de acessos a sistemas, informações e recursos de TI 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;
- 12.1.39. 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;
- 12.1.40. Designar profissionais para atuar como preposto e supervisores, e designar os seus eventuais substitutos. O preposto será responsável pela gestão dos aspectos administrativos, legais e técnicos do contrato, relacionando-se diretamente com a equipe de gestão do contrato da CONTRATANTE. Os supervisores serão responsáveis pela supervisão técnica das atividades e das áreas especializadas.
- 12.1.41. O preposto e supervisores poderão ser contatados pela CONTRATANTE a qualquer tempo, para tratar de assuntos relacionados ao contrato ou à prestação dos serviços;
- 12.1.42. A qualquer tempo a equipe de gestão do contrato poderá solicitar alteração na designação dos funcionários da CONTRATADA escolhidos para atuar como preposto ou supervisores, desde que entenda que seja benéfico ao desenvolvimento do serviço;
- 12.1.43. A CONTRATADA deverá fornecer números telefônicos ou outros meios de comunicação para contato com o preposto, os supervisores e seus substitutos, mesmo fora do horário de expediente, sem que com isso ocorra qualquer ônus extra;
- 12.1.44. Apresentar, para cada profissional para execução dos serviços desta contratação, os currículos e comprovantes de formação, de capacitação e de certificação técnica, caso obrigatória, conforme previsto neste Termo de Referência;
- 12.1.45. Promover a substituição de colaborador que não atenda às necessidades de realização do objeto contratado;
- 12.1.46. Comunicar a CONTRATADA, com antecedência mínima de 7 (sete) dias, a substituição de algum colaborador responsável por atividades das áreas especializadas de infraestrutura;
- 12.1.47. Cumprir integralmente as especificações e prazos definidos nos chamados técnicos garantindo a qualidade dos produtos e serviços entregues;
- 12.1.48. 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 Instituição;
- 12.1.49. Admitir, administrar, coordenar e avaliar, sob sua responsabilidade, os profissionais necessários à prestação dos serviços desta contratação;
- 12.1.50. 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;
- 12.1.51. Prestar, por escrito, as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE durante todo o período de vigência do contrato;
- 12.1.52. 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;
- 12.1.53. Promover a transição contratual com transferência da base de dados 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 ele for indicado;
- 12.1.54. 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;
- 12.1.55. Não utilizar os recursos disponibilizados pela CONTRATANTE, diretamente ou por meio de seus empregados e prepostos, para realização de atividades alheias aos serviços previstos ou não englobadas na contratação;
- 12.1.56. 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;
- 12.1.57. 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;
- 12.1.58. Testar todos os serviços depois de concluídos, ficando sua aceitação final dependente das características do desempenho apresentado;
- 12.1.59. Garantir a execução dos serviços sem interrupção, substituindo, caso necessário, sem ônus para a CONTRATANTE, qualquer técnico que tenha faltado ao serviço ou que estejam em gozo de férias, auxílio doença, auxílio maternidade ou qualquer outro benefício legal;
- 12.1.60. 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 assinado;

12.1.61. 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;

12.1.62. Responsabilizar-se pela conservação dos ambientes onde desempenhe seus serviços;

12.1.63. Responsabilizar-se pelo comportamento de seus profissionais quanto à postura, silêncio, organização e comunicação, visando manter um bom ambiente de trabalho;

12.1.64. A CONTRATADA será responsável 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;

12.1.65. 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 todas as dependências da CONTRATANTE;

12.1.66. A CONTRATADA não poderá transferir a outrem no todo ou em parte o objeto do presente contrato;

12.1.67. Acatar as determinações feitas pela equipe de gestão do contrato no que tange ao cumprimento do objeto do Contrato;

12.1.68. 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;

12.1.69. Disponibilizar suas habilidades e capacidades técnicas à CONTRATANTE para orientação quanto à execução dos serviços, sempre que solicitado;

12.1.70. Sempre que houver alterações no ambiente, o encerramento dos serviços deverá estar acompanhado da documentação atualizada;

12.1.71. Alocar os colaboradores necessários para o atendimento dos chamados e atividades, para fins de cumprimento dos indicadores de desempenho estabelecidos;

12.1.72. 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;

12.1.73. Permitir auditoria por parte da CONTRATANTE, inclusive com a possibilidade de os atendimentos serem monitorados para a verificação de procedimentos;

12.1.74. A CONTRATADA deverá permitir acesso aos dados registrados pela ferramenta de gerenciamento de serviços de TI para monitoração e aferição por parte da CONTRATANTE dos atendimentos e níveis de serviço;

12.1.75. A CONTRATADA deverá 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;

12.1.76. 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 8.666/93, sob pena de imediata rescisão contratual;

12.1.77. A CONTRATADA deverá documentar, manter e atualizar a documentação dos serviços de infraestrutura, a topologia física e lógica da rede da CONTRATANTE, os processos e procedimentos operacionais dos serviços de infraestrutura e submeter a aprovação da CONTRATANTE;

12.1.78. A CONTRATADA deverá disponibilizar e manter atualizada uma lista contendo os emails de cada funcionário que preste serviço a CONTRATANTE, com a utilização de recursos próprios e independentes da Infraestrutura da CONTRATANTE, como uma das formas de comunicação dos mesmos com a

CONTRATANTE;

12.1.79. A CONTRATADA deverá ceder 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, os modelos de dados e as bases de dados, repassada através de meio formal, à equipe de Gestão do Contrato.

12.1.80. A CONTRATADA deverá arcar com as responsabilidades decorrentes do objeto deste contrato, nos termos do Código Civil, do Código de Defesa e Proteção do Consumidor, no que compatíveis, e da Lei 8.666/1993;

12.1.81. O licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar deverá emitir declaração que tem pleno conhecimento das condições necessárias.

12.1.82. São de propriedade da SEDUC, na condição de CONTRATANTE, todos os produtos gerados no escopo da presente contratação; incluindo estudos, relatórios, especificações, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, fontes dos códigos de programas em qualquer mídia, páginas web e documentação, em papel ou em qualquer forma ou mídia, em conformidade com o artigo 111 da Lei 8.666/93, com a Lei 9.609/98 e com a Lei 9.610/98, sendo vedada qualquer apropriação e comercialização destes por parte da CONTRATADA.

12.1.83. 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.

12.1.84. Toda manutenção e evolução tecnológica necessária à plena sustentação de Infra de TIC da STI/SEDUC deverá ser suportada pela CONTRATADA.

12.1.85. A execução do serviço mensal de sustentação do ambiente de Infra de TIC da CONTRATANTE poderá ser executado pela CONTRATADA: de forma projetizada, ou de forma não projetizada, como de ambas as formas. A obrigação da CONTRATADA é o de prestar um serviço de sustentação mensal de qualidade para a CONTRATANTE dentro dos parâmetros de Nível de Serviço descritos neste Termo de Referência.

#### 12.1.86. **TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTOS**

12.1.86.1. A CONTRATADA se compromete, em conformidade com o parágrafo único do artigo 111, da Lei Federal nº 8.666/93, a participar de atividades de transição contratual e a transferir para a CONTRATANTE todo o conhecimento gerado na execução dos serviços, incluindo dados, documentos e elementos de informação utilizados.

12.1.86.2. 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 CONTRATANTE no uso das soluções desenvolvidas e implantadas no escopo deste CONTRATO, repassando todo o conhecimento necessário para tal.

12.1.86.3. A CONTRATANTE poderá, a seu critério, alocar servidor(es) de seu quadro de pessoal para acompanhar as atividades de levantamento de requisitos ou qualquer outra atividade de escrutínio organizacional realizada pela CONTRATADA, tendo em vista a preservação do conhecimento de

negócio relacionado ao serviço prestado.

12.1.86.4. Após o Período de Adaptação Operacional, a CONTRATADA deverá apresentar um Plano de Transferência de Conhecimento (PTC), que deverá conter, no mínimo:

- a. A descrição dos meios empregados na construção da Base de Conhecimentos;
- b. A metodologia de trabalho;
- c. Os modelos de gestão, gerência, trabalho e operação geral;
- d. Os documentos e os artefatos a serem gerados;
- e. Os processos, cronograma e outros recursos, que deverão ser usados para garantir que a CONTRATANTE retenha o conhecimento sobre as operações e os processos de gerenciamento e operação da Infraestrutura de TI

12.1.86.5. A CONTRATADA deverá descrever, dentro do Plano de Transferência de Conhecimento, a metodologia que será utilizada para transferir conhecimento à equipe técnica da CONTRATANTE.

12.1.86.6. A CONTRATADA deverá propor reuniões periódicas com a equipe técnica da CONTRATANTE visando à transferência de conhecimento sobre o ambiente tecnológico, ao alinhamento dos trabalhos das equipes e à apresentação das mudanças e novas configurações no ambiente.

12.1.86.7. Todo processo, base de dados, aprendizado e documento produzido em decorrência da prestação dos serviços será de propriedade da CONTRATANTE.

12.1.86.8. O Plano de Transferência de Conhecimento deverá ser revisado periodicamente ou quando houver alterações de grande impacto em seu conteúdo.

12.1.86.9. Em ocorrendo nova licitação, com mudança do fornecedor dos serviços, a CONTRATADA deverá apresentar relatório final, contendo o Plano de Transferência de Conhecimento, e todos os demais documentos necessários para a continuidade da prestação dos serviços.

#### 12.1.87. **TRANSIÇÃO CONTRATUAL**

12.1.87.1. Quando restarem 03 (três) meses para a data do efetivo término do contrato de prestação dos serviços, a CONTRATADA deve prestar para a CONTRATANTE toda a assistência a fim de que os serviços continuem sendo prestados sem interrupção ou efeito adverso, e que haja uma transferência ordenada dos Serviços para a CONTRATANTE;

12.1.87.2. Em ocorrendo nova licitação, com mudança de fornecedor dos serviços, a CONTRATADA deverá repassar para a LICITANTE vencedora do novo certame ou para técnicos da própria CONTRATANTE, por intermédio de eventos formais, os documentos necessários a continuidade da prestação dos serviços, bem como esclarecer dúvidas a respeito da prestação de serviço do contrato atual;

12.1.87.3. A falta de transferência de conhecimento caracterizará inexecução do contrato, sujeitando a CONTRATADA às penalidades previstas na legislação vigente, no contrato e neste instrumento;

12.1.87.4. O fato de a CONTRATADA ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pela CONTRATANTE, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços, constituirá quebra de contrato, sujeitando-a as obrigações em relação a todos os danos causados à CONTRATANTE por esta falha;

12.1.87.5. A CONTRATADA será responsável pela transição inicial e final dos serviços, absorvendo as atividades de forma a documentá-las minuciosamente para que os repasses de informações, conhecimentos e procedimentos, no final do contrato, aconteça de forma precisa e responsável;

12.1.87.6. A CONTRATADA compromete-se a fornecer para a CONTRATANTE toda a documentação relativa à prestação dos Serviços que esteja em sua posse;

12.1.87.7. Ao final do contrato ou em caso de rescisão, a CONTRATADA deverá:

- a. Devolver equipamentos e bens de propriedade da CONTRATANTE, incluindo, mas não limitado aos listados nas cláusulas do contrato e os bens intangíveis, como software, descrição de processos e rotinas de diagnóstico;
- b. Entregar todos os processos de monitoramento mapeados, bem como, quaisquer documentos gerados, e a propriedade intelectual destes documentos, repassada através de meio formal, à equipe de Gestão do Contrato;
- c. Devolver documentação de processos, procedimentos, scripts desenvolvidos com ou para a CONTRATANTE durante a prestação dos serviços; e
- d. Participar, em conjunto com a CONTRATANTE, sob sua solicitação, da consolidação do Plano de Transferência do Conhecimento.

12.1.87.8. Deverá ainda entregar documentação contendo, no mínimo:

- a. Mapa atualizado com topologia da rede; Bases de dados de todos os softwares de gestão utilizados, em formatos abertos;
- b. Base de dados de conhecimento atualizada;
- c. Descritivo do estado geral (health-check) da rede, dos a vos, softwares e serviços, contemplando, no mínimo, configuração, versão, desempenho e status do ciclo de vida;
- d. Entregar a Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI com a Base de Dados atualizada. Caso a ferramenta seja proprietária, deverá ser fornecida a base de dados em formato aberto, de forma a ser possível efetuar a visualização dos chamados e dos históricos de atendimento, bem como da CMDB; e
- e. Plano de Transferência de Conhecimento consolidado.

### 13. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

13.1. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 8.666, de 1993 e da Lei nº 10.520, de 2002, a CONTRATADA que:

- a. Inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;
- b. Ensejar o retardamento da execução do objeto;
- c. Falhar ou fraudar na execução do contrato;

- d. Comportar-se de modo inidôneo;
- e. Cometer fraude fiscal.

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

13.2.1. Advertência por escrito, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado e sempre que for atingido o limite de 150 (cento e cinquenta) pontos de penalidade em um mês será feita advertência por escrito à contratada, após comunicado o Gestor do Contrato;

13.2.2. Multa:

13.2.2.1. 0,1% (um décimo por cento) até 0,2% (dois décimos por cento) por dia sobre o valor adjudicado em caso de atraso na execução dos serviços, limitada a incidência a 15 (quinze) dias. Após o décimo quinto dia e a critério da Administração, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença;

13.2.2.2. 0,1% (um décimo por cento) até 10% (dez por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto no subitem acima, ou de inexecução parcial da obrigação assumida;

13.2.2.3. 0,1% (um décimo por cento) até 15% (quinze por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;

13.2.2.4. 0,2% a 3,2% por dia sobre o valor mensal do contrato, conforme detalhamento constante das duas tabelas a seguir; e

13.2.2.5. 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso na apresentação da garantia (seja para reforço ou por ocasião de prorrogação), observado o máximo de 2% (dois por cento). O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autorizará a Administração CONTRATANTE a promover a rescisão do contrato;

13.2.2.6. As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

13.2.3. Sanção de impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União, com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos.

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

13.2.5. As sanções previstas nos subitens 13.2.1, 13.2.2, 13.2.3 e 13.2.4 poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando a dos pagamentos a serem efetuados.

13.2.6. Para efeito de aplicação de multas, às infrações são atribuídos graus, de acordo com as tabelas a seguir:

Grau	Porcentagem de Multa
1	0,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato.
2	0,4% ao dia sobre o valor mensal do contrato.
3	0,8% ao dia sobre o valor mensal do contrato.
4	1,6% ao dia sobre o valor mensal do contrato.
5	3,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato.

Item	Infrações	Grau
1	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou conseqüências letais, por ocorrência.	5
2	Ultrapassar os limites estabelecidos para glosa, constatada a reincidência.	5
3	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia e por unidade de atendimento.	4
4	Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados, por empregado e por dia.	3
5	Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, por serviço e por dia.	2
6	Deixar de cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência.	2
7	Deixar de substituir empregado que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades do serviço, por funcionário e por dia.	1
8	Deixar de cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência.	3
9	Deixar de indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos previstos no edital/contrato.	1
10	Deixar de providenciar treinamento para seus funcionários conforme previsto na relação de obrigações da CONTRATADA.	1

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

13.3.1. Tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

13.3.2. Tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

13.3.3. Demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

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

13.5. As multas devidas e/ou prejuízos causados à Contratante serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor da União, ou deduzidos da garantia, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa da União e cobrados judicialmente.

13.6. Caso a Contratante determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 15 (quinze) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

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

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

13.9. A inexecução total do contrato nas condições previstas neste termo de referência e, a critério do CONTRATANTE, descumprimentos de condições contratuais, reiteradas aplicações de multas ou ainda sistemáticos descumprimentos dos níveis de serviço, sem adoção tempestiva das medidas saneadoras solicitadas pela CONTRATANTE, podem ensejar:

13.9.1. Rescisão contratual, sem prejuízos das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666/93

13.9.2. As sanções previstas neste Termo de Referência e no contrato podem ser aplicadas cumulativamente e não têm caráter compensatório. Portanto, não isentam a CONTRATADA da obrigação de indenizar eventuais perdas e danos. Adicionalmente, dependendo da gravidade, a CONTRATADA poderá estar sujeita a outras sanções previstas em lei.

13.9.3. As sanções aplicadas à CONTRATADA ou prejuízos por ela causados poderão ser deduzidos da garantia de execução do contrato e de créditos a ela devidos, assim como cobrados direta ou judicialmente.

#### 14. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

14.1. O regime de execução do contrato a ser firmado será o apresentado neste Termo de Referência.

14.2. 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:

14.2.1. Apresentação de Proposta de Preços, nos termos do item 14.3;

14.2.2. Comprovação de exequibilidade, nos termos do item 14.4;

14.2.3. Apresentação de Atestados de Capacidade Técnica, nos termos do item 14.5;

14.2.4. Realização de Vistoria Técnica ou recusa, nos termos do item 9.

#### 14.3. Proposta de preços:

14.3.1. A PROPOSTA de preços deverá ser apresentada de acordo com o modelo do "ANEXO VII – Modelo de Proposta de Preços" (000026421288), contendo o resumo da proposta de preços e observando estritamente a descrição do item e o quantitativo listado neste TERMO DE REFERÊNCIA de forma a garantir a sua exequibilidade e permitir seu julgamento. Exceto para o item 2 que **deve ser deixado em branco**, pois não faz parte do objeto deste Termo de Referência. Além disso o **período da proposta deve ser de 12 meses**, diferente do que consta no "ANEXO VII – Modelo de Proposta de Preços" (000026421288). A PROPOSTA DE PREÇOS deverá ter prazo de validade não inferior a 90 (noventa) dias corridos, a partir da data da sessão pública.

14.3.2. 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.

14.3.3. 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, tais como deslocamentos, hospedagens, treinamentos e etc.

14.3.4. 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 TERMO DE REFERÊNCIA.

14.3.5. Além de todos os documentos que comprovem os requisitos, deve-se fazer acompanhar da indicação de quais ferramentas pretende 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.

14.4. Exequibilidade da Proposta

14.4.1. A contratada deverá apresentar planilha todos os custos conforme modelo disponível no "ANEXO VIII – Planilha de Formação de Custos" (000027468907).

14.4.1.1. Os salários que constam na Planilha de Formação de Custos foram pesquisados com base nos mercados de SP e DF, visto que com o teletrabalho e a valorização dos profissionais de TI no pós-covid, as ofertas de trabalho para os profissionais de Goiás competem com outros estados brasileiros e até com outros países. A STI/SEDUC tem do atualmente muitos problemas de rotatividade de mão de obra de TI com o contrato atual de serviços terceirizados, devido justamente às limitações inerentes a ele por se tratar de um contrato de 2017.

14.4.2. Na referida planilha deverá ser demonstrando o custo com pessoal para cada um dos perfis profissionais listados no "ANEXO VI - Perfis com a respectiva remuneração" (000026421287) para fins de avaliação de exequibilidade.

14.4.2.1. A CONTRATADA 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, para fins de avaliação de inexecução, constando no "ANEXO VI - Perfis com a respectiva remuneração" (000026421287). Essa tabela será utilizada exclusivamente como referência para análise de exequibilidade.

14.4.2.2. O quantitativo mínimo de pessoal reflete o número atual de colaboradores que atuam no ambiente da STI/SEDUC, com os recursos e processos atualmente implantados, e está sendo utilizado como base para dar continuidade do negócio de TI em um primeiro momento. Os valores da respectiva tabela não vinculam remuneração dos funcionários da contratada para a execução contratual.

14.4.2.3. Caso a CONTRATADA pretenda pagar valores menores aos previstos na tabela de referência, deverá providenciar demonstração comprobatória de que já tenha contratado, ou tenha condições reais de contratar, pelos valores propostos, profissionais com qualificação igual ou superior à exigida nesse TR.

a) Para fins da demonstração comprobatória exigida, caso a CONTRATADA se enquadre na situação descrita, deverá apresentar cópias de carteira de trabalho (CTPS), do contrato de trabalho, ou instrumento similar, de profissionais que já prestem serviços equivalentes para a CONTRATADA mediante remuneração igual ou inferior; ou, ainda, declarações de profissionais que se comprometam a prestar os serviços descritos nesse TR, mediante a remuneração apresentada

14.4.3. Em caso de exigência de comprovação de exequibilidade, a licitante deverá, na demonstração de custos, adicionalmente:

14.4.3.1. Identificar o salário estimado a ser pago a cada perfil previsto na tabela anterior, dos profissionais que prestarão os serviços, considerando a qualificação profissional e tempo de experiência exigidos conforme descrição do perfil profissional de cada equipe especializada;

14.4.3.2. Demonstrar, seja por acordo sindical, desde que no acordo o salário seja identificado por perfil, ou qualquer outro meio documental legalmente válido, que o salário proposto está dentro da faixa salarial do mercado para profissionais com a mesma qualificação exigida;

14.4.3.3. Demonstrar que considerou todos os encargos sociais e trabalhistas inerentes à prestação dos serviços;

14.4.3.4. Demonstrar que considerou os demais benefícios decorrentes de Convenção Coletiva de Trabalho da categoria;

14.4.4. Todos os documentos apresentados estarão sujeitos à diligência do CONTRATANTE para fins de confirmação das informações prestadas. Caso uma certificação não seja mais válida, será aceita a nova certificação que substituiu a anterior.

14.4.5. O ANEXO VIII – Planilha de Formação de Custos (000027468907) será utilizado exclusivamente como referência para análise de exequibilidade. Os valores do ANEXO VIII – Planilha de Formação de Custos" (000027468907) e "ANEXO VII - Perfis com a respectiva remuneração" (000026421288) não vinculam remuneração dos funcionários da contratada para a execução contratual.

14.4.6. Todos os documentos apresentados estarão sujeitos à diligência do CONTRATANTE para fins de confirmação das informações prestadas. Caso uma certificação não seja mais válida, será aceita a nova certificação que substituiu a anterior.

14.4.7. Caso a LICITANTE apresente proposta sem clara demonstração exequibilidade, haverá presunção relativa de inexecução.

14.4.7.1. Configurada a presunção relativa de inexecução 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.

14.4.8. Não havendo a comprovação da exequibilidade e restando evidenciado que os preços ofertados são insuficientes para a cobertura dos custos decorrentes da contratação pretendida, a proposta será desclassificada.

14.5. Critérios de qualificação técnica para habilitação

14.5.1. 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. 30, parágrafo 1º, da Lei 8.666/93, 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 semelhantes ao objeto desta contratação nos termos da Lei.

14.5.2. 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.

14.5.3. O Atestado de Capacidade Técnica (ACT) tem por objetivo avaliar a experiência do 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 atestado de capacidade com quantitativo mínimo superior a 50% 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 de 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

14.5.4. Os quantitativos solicitados nos atestados representam 50%, ou menos, do volume de serviços e do ambiente atual da STI/SEDUC.

14.5.5. Para atender as características e prazos exigidos, e de modo a cumprir os requisitos mínimos de capacidade técnica a empresa deverá apresentar atestado que comprove já ter prestado:

14.5.6. 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:

- I. Atendimento remoto e/ou presencial a no mínimo a 1.000 (mil) usuários, cadastrados em uma única rede corporativa.
- II. Atendimento presencial a mínimo a 500 (quinhentas) estações de trabalho conectadas em uma única rede corporativa.
- III. Serviços de atendimento, utilizando ferramentas de gestão e operação de Service Desk (ferramenta ITSM) com fundamentos ITIL v3 ou 4 com pelo menos 5 desses 7 (sete) processos implantados: Gerenciamento e Cumprimento de Requisição (Request Fulfillment); Gerenciamento de Incidentes (Incident Management); Gerenciamento de Mudança (Change management); Gerenciamento de Problemas (Problem Management); Gerenciamento de Conhecimento (Knowledge Management); Gerenciamento de Configuração e Serviços de Ativos (Service Asset & Configuration Management); e Gerenciamento do Nível de Serviço (Service Level Management).
- IV. Atendimento mínimo de 5.000 (cinco mil) chamados em um período de 12 (doze) meses.
- V. Comprovar serviços de monitoramento e provimento de NOC (Network Operation Center, ou serviços de monitoramento de redes), com operação das ferramentas em regime de 24x7 (24 horas do dia, em todos os 7 dias da semana).
- VI. Serviço de administração, configuração e manutenção de solução de antispam e antivírus em um mesmo contrato, para no mínimo, 200 (duzentas) estações.
- VII. 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, 200 (duzentas) estações.
- VIII. 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, 5 (cinco) servidores.
- IX. Serviços de administração, configuração em manutenção de Servidores de Aplicação baseados no Sistema Operacional Linux, em ambiente de, no mínimo, 3 (três) servidores.
- X. Serviço de instalação, configuração, administração e manutenção, de no mínimo 5 (cinco) servidores de aplicação Web, utilizando as ferramentas de aplicação JBoss/WildFly, Apache, Tomcat ou IIS.
- XI. Serviço de administração, configuração e manutenção em SGBD (Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados) Oracle 11g (ou superior), ou MySQL, ou Postgres e Microsoft SQL Server 2008R2 (ou superior), com a aplicação de mecanismos de alta disponibilidade e de tolerância a falhas para, pelo menos, os SGBDs Oracle ou Postgres.
- XII. 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 5 TBytes.
- XIII. Serviços em ambiente de TIC com a utilização de containers e orquestradores de containers (kubernetes, openshift ou equivalentes) com a finalidade de integração entre as equipes de desenvolvimento de softwares, operações e de apoio envolvidas; além da adoção de processos automatizados para gestão de aplicações com base em rotinas de entrega contínua.
- XIV. Experiência na execução de serviços de gerenciamento e orquestração de servidores virtualizados utilizando as ferramentas VMware VCenter e Vsphere, com, no mínimo, 2 (dois) servidores de rede físicos e 25 (vinte e cinco) máquinas virtuais.
- XV. Experiência na execução de monitoramento de serviços de rede usando a ferramenta Zabbix.
- XVI. Comprovar ter prestado serviços técnicos de pelo menos 200 horas (ou métrica equivalente para trabalhos projetizados) de média ou alta complexidade, utilizando metodologia de gerenciamento de projetos conforme o PMBOK 4 ou superior. A metodologia utilizada na prestação dos serviços comprovados, e seus respectivos artefatos deverão estar anexados ao(s) atestado(s).

14.5.7. 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.

14.5.8. 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.

14.5.9. 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:

- I. Nome do cliente.
- II. Endereço completo do cliente.
- III. Identificação do contrato
- IV. Descrição dos serviços prestados.
- V. Vigência do contrato.
- VI. Assinatura e identificação do signatário contendo: Nome, cargo ou função que exerce junto ao emitente e que o habilite a expedir o referido atestado.
- VII. Telefone, fax ou e-mail de contato.

14.5.10. Para cada atestado apresentado, deverá ser apresentado também o seu respectivo contrato e aditivos.

14.5.11. Um mesmo atestado poderá conter várias competências. As competências exigidas correspondem às quantidades relevantes dos itens mais críticos para assegurar que a licitante tenha efetiva capacidade de prestar os serviços considerando a complexidade da infraestrutura de TIC da STI/SEDUC.

14.5.12. A critério do 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) DE CAPACIDADE TÉCNICA entregue(s) – nos termos do §3º do art. 43 da Lei nº 8.666/1993. 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).

14.5.13. A eventual recusa do(s) emitente(s) do(s) ATESTADO(S) em prestar esclarecimentos e/ou fornecer documentos comprobatórios, ou sofrer diligências, ou a constatada inexistência 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.

**14.5.14. Ainda, com respeito aos ATESTADOS DE CAPACIDADE TÉCNICA:**

- I. Devem estar relacionados ao objeto da licitação;
- II. Devem ser emitidos sem rasuras, acréscimos ou entrelinhas;
- III. Devem estar assinados por quem tenha competência para expedir-los, tais como representantes legais do órgão/empresa, diretores, gerentes e representantes formais das áreas técnica ou demandante (sem se limitar a esses);
- IV. Não deverá(ão) possuir ressalva(s) em relação à qualidade dos serviços prestados.
- V. Deverá(ão) referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social ou estatuto.
- VI. Devem conter identificação clara e suficiente do Atestante; e
- VII. Devem apresentar redação clara, sucinta e objetiva que demonstre de forma inequívoca o atendimento ao objeto da requisição.

14.5.15. Convém destacar que, na análise dos atestados de capacidade técnica, o CONTRATANTE primará pela finalidade precípua da exigência, qual seja: a demonstração de que os licitantes possuem condições técnicas para executar o objeto pretendido pela Administração caso venha a sagrar-se vencedor 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.

## **15. VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO**

15.1. O contrato vigorará por 12 (doze) meses, contados da assinatura dos contraentes, podendo ser prorrogado até atingir o limite total de 60 (sessenta) meses, desde que haja preços e condições mais vantajosas para a Administração, nos termos do Inciso II, Art. 57, da Lei nº 8.666, de 1993.

15.2. A prorrogação do contrato dependerá da verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, acompanhada de a realização de pesquisa de mercado que demonstre a vantajosidade dos preços contratados para a Administração.

15.3. A legislação, no art. 57 da Lei 8.666/1993, prevê que a duração dos contratos administrativos deve ser limitada à vigência dos respectivos créditos orçamentários, ou seja, isso implicaria na fixação de 12 (doze) meses de vigência. Contudo, uma das hipóteses do referido artigo em não seguir a fixação de 12 (doze) meses de vigência consta no inciso II do art. 57 da Lei 8.666/1993, quando os serviços a serem executados sejam de forma contínua, que é o caso desta contratação.

15.4. O Acórdão TCU 4614-2008 – Segunda Câmara aponta que, sendo serviços essenciais e continuados, assim como previsto na lei, o prazo de vigência pode ser superior a 12 (doze) meses. Isso porque o caráter contínuo de um serviço é determinado por sua essencialidade para assim assegurar a integridade do patrimônio público de forma rotineira e permanente, bem como os serviços permitirão a manutenção do funcionamento das atividades finalísticas da SEDUC, pois a interrupção dos serviços de "service desk" e "sustentação de infraestrutura" podem comprometer a prestação dos serviços públicos aos quais a SEDUC presta para a sociedade. Essa justificativa também encontra amparo no Acórdão TCU 10138-2017 – Segunda Câmara.

15.5. Além disso, para o mercado de prestação de serviços, saber que um contrato dessa natureza terá uma vigência inicial de 12 (doze) meses proporciona um impacto direto na segurança jurídica em relação ao tempo de contrato.

## **16. DO REAJUSTE E REACTUAÇÃO DOS VALORES**

### **16.1. Do reajuste item 1 do objeto:**

16.1.1. Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da CONTRATADA, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano contado da data limite para a apresentação das propostas, aplicando-se o índice ICTI (Índice de Custos de Tecnologia da Informação), exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

16.1.2. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

16.1.3. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice defini vo. Fica a CONTRATADA obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

16.1.4. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o defini vo.

16.1.5. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

16.1.6. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo adi vo.

**16.2. Da repactuação dos preços - item 1 do objeto:**

16.2.1. Para permitir que o pagamento do serviço de sustentação do item 1 do objeto acompanhe o crescimento do ambiente de Infra fizemos a mensuração do nosso ambiente a partir dos itens de configuração chave conforme demonstrado na tabela a seguir (os quantitativos constam no Anexo V Inventário de Infra SEI 000027474043):

Letra do Item	Item chave de configuração	Quantidade atual (T atual)	Incremento Projeto WIFI NAS ESCOLAS (T projeto wifi nas escolas)
A	Quantidade de usuarios ativos nos ultimos 60 dias de acordo com AD em milhar	23,616	
B	Sistemas em produção/desenvolvimento/previstos durante o contrato	60	
	Total1 (A * B)	1416,96	
C	Quantidade de Firewalls	2	991
D	Quantidade de Links e Switches	629	4702
	Total2 (C + D)	631	5693
E	Quantidade de VMs em produção	119	
F	Quantidade de SGBDs	19	
G	Quantidade de SOs Servidor	122	
	Total3 (E + F + G)	250	
T	<b>Tamanho da Infra suportada (Total 1 + Total2 + Total3)</b>	<b>2307,96</b>	<b>5693</b>
T-Ref	<b>ATUAL + PROJETO DE EXPANSÃO</b>	<b>8000,96</b>	

Tabela de Mensuração da Infra de TI

16.2.1.1. A fórmula utilizada é a seguinte em relação a Tabela de Mensuração acima:

$$\text{Tamanho da Infra suportada (T)} = (A * B) + (C + D) + (E + F + G)$$

$$T\text{-Ref} = T \text{ atual} + T \text{ projeto wifi nas escolas}$$

16.2.2. Mensalmente essa medida de referência será atualizada (T-Ref), à medida que ela aumentar o valor fixo pago mensalmente de sustentação deverá aumentar no mesmo fator, pois isso implica em maiores custos para a futura contratada. Esse fator de aumento a ser aplicado no pagamento mensal está limitado a até 2 vezes do tamanho medido originalmente (T-Ref). Em caso de eventual redução do ambiente de infra em relação a medida original, o valor inicial pago mensalmente não será reduzido, mas a vantajosidade do contrato deverá ser revista, podendo ensejar em aditivo de redução ou na rescisão contratual caso o futuro contrato não possua outros mecanismos que permitam a manutenção da vantajosidade do contrato para a Secretaria.

16.2.3. O mecanismo de aditivo contratual somente precisará ser acionado por aumento da Infra de TI se o fator ultrapassar o limite de 2 vezes estabelecido no item 16.2.2.

16.2.4. No caso de aditivo contratual os percentuais serão calculados com base no último aditivo contratual realizado. No caso do primeiro aditivo contratual, os acréscimos e supressões serão calculados com base no valor bruto mensal do mês anterior (valor sem aplicação de glosas como referência de cálculo).

16.2.5. Cabe à CONTRATADA comprovar através de relatório técnico a volumetria dos itens descritos na Tabela de Mensuração da Infra de TI.

16.2.6. O aditivo é limitado à 25% do valor do contrato atualizado tanto para acréscimo como para supressão, em respeito ao art. 65, § 1o e § 2º, II, da Lei de Licitações (BRASIL, 1993),

16.3. O fator de crescimento da infra será aplicado automaticamente no pagamento dos serviços de sustentação mensal a medida que a CONTRATANTE validar a medição atualizada do Tamanho da Infra de TI, conforme detalhado no item 16.2.2.

16.4. Uma vez realizado o aditivo de acréscimo ou de supressão não se poderá mais aplicar esse fator dinâmico vinculado ao tamanho da infra.

## 17. DA SUBCONTRATAÇÃO

17.1. Conforme dispõe a Lei nº 8.666/93, em seu art. 72, a Contratada, na execução do contrato, sem prejuízo das responsabilidades contratuais e legais, poderá subcontratar partes do serviço ou fornecimento, até o limite admitido, em cada caso, pela Administração. A subcontratação, desde que prevista no instrumento convocatório, possibilita que terceiro, que não participou do certame licitatório, realize parte do objeto.

17.2. Será permitida a subcontratação de parte ou parcela dos serviços objeto deste Termo de Referência por parte da empresa vencedora, desde que com a expressa e prévia comunicação, justificativa e autorização da CONTRATANTE e atendendo aos requisitos cabíveis constantes deste Termo de Referência e desde que se mostre mais vantajoso e preserve os interesses da administração pública. Isso somente poderá ser realizado em casos excepcionais devidamente jus ficados.

17.3. A CONTRATADA será responsável por todos os trâmites administrativos e financeiros entre a CONTRATADA e SUBCONTRATADA.

17.4. O pagamento mensal à CONTRATADA será feito de forma global, não havendo qualquer distinção ou pagamento em separado para os serviços subcontratados por esta.

17.5. Todas as despesas diretas e indiretas da subcontratação correrão por conta da CONTRATADA, sem qualquer ônus adicional para a CONTRATANTE.

17.6. Não haverá qualquer vinculação direta da CONTRATANTE com a SUBCONTRATADA.

17.7. A CONTRATADA deverá dar ciência à SUBCONTRATADA de todos os requisitos relevantes deste termo de referência, bem como orientar e acompanhar a execução de qualquer serviço.

17.8. Ficam os subcontratados sujeitos às mesmas obrigações e condições de trabalho dos demais profissionais da CONTRATADA. Em especial, quanto ao Termo de compromisso de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na CONTRATANTE (ANEXO XIII, SEI 000026437760), fica a CONTRATADA responsável por obtê-lo e apresentá-lo para a CONTRATANTE.

17.9. A CONTRATADA é diretamente responsável perante a CONTRATANTE pelas ações e omissões da SUBCONTRATADA.

17.10. A possibilidade de subcontratação de cada serviço está delimitada conforme descrito na Tabela a seguir.

Recurso	Descrição	Subcontratação
Nível 1	Atendimento de service desk remoto	1. Não será permitida a subcontratação
Nível 2-	Atendimento de service desk presencial	1. Não será permitida a subcontratação
Nível 3	Atendimento especializado de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação	1. Não será permitida a subcontratação
Níveis 2 e 3	Implantação de Novos Serviços de TIC	1. Será permitida a subcontratação para execução de serviços deste item, desde que a CONTRATADA comprove previamente para a equipe de fiscalização do contrato as vantagens da subcontratação no caso específico e concreto. 2. A subcontratação para este item estará limitada a 30% do valor anual previsto para este serviço.

17.11. Para o serviço de suporte presencial de nível 2, a CONTRATADA deverá prever com antecedência as localidades para as quais se valerá de serviços subcontratados e assim providenciar previamente a habilitação dos subcontratados. Desta forma, fica impedida a CONTRATADA de somente providenciar o técnico subcontratado quando houver incidente ou requisição/chamado a ser atendida.

17.12. A CONTRATADA deverá manter atualizada a lista de subcontratados perante a CONTRATANTE e apresentá-la mensalmente junto ao relatório de faturamento.

17.13. A subcontratação depende de autorização prévia da Contratante, a quem incumbe avaliar se a subcontratada cumpre os requisitos de qualificação técnica necessários para a execução do objeto.

17.14. Em qualquer hipótese de subcontratação, permanece a responsabilidade integral da Contratada pela perfeita execução contratual, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades da subcontratada, bem como responder perante a Contratante pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação.

## 18. DA PARTICIPAÇÃO DE CONSÓRCIOS

18.1. Considerando as características do objeto, não será admitida a participação de consórcios e cooperativas.

## 19. ANEXOS

19.1. São partes integrantes deste documento os seguintes anexos:

- I. Catálogo de Serviços do Item 01 (000026387967);
- II. Não faz mais parte do Termo de Referência bem como qualquer referência ao item 2 (serviço por demanda em UST) em qualquer anexo;
- III. Requisitos das Equipes Especializadas (000026421295);
- IV. Volumetria de Chamados (000026421286);
- V. Inventário do ambiente tecnológico e Serviços de TIC (000027474043);
- VI. Perfis com a respectiva remuneração (000026421287);
- VII. Modelo de Proposta de Preços (000026421288);
- VIII. Planilha de Formação de Custos (000027468907);
- IX. Qualificações Mínimas por Perfis Técnico-Profissionais (000026429496);
- X. Modelo de Ordem de Serviço (000026432678);
- XI. Termo de realização de visita técnica (000026437438);
- XII. Termo de Renúncia à visita técnica (000026437509);
- XIII. Termo de compromisso de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na CONTRATANTE (000026437760);
- XIV. Termo de ciência individual de sigilo e segurança da informação(000026437986).

**Laercio José Gonzaga Pinto**  
Gerente de Gestão da Tecnologia da Informação e Comunicação



Documento assinado eletronicamente por **LAERCIO JOSE GONZAGA PINTO, Gerente**, em 07/07/2022, às 20:35, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



Documento assinado eletronicamente por **BRUNO MARQUES CORREIA, Superintendente**, em 08/07/2022, às 09:03, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



Documento assinado eletronicamente por **APARECIDA DE FATIMA GAVIOLI SOARES PEREIRA, Secretário (a) de Estado**, em 08/07/2022, às 10:55, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [http://sei.go.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=1](http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1) informando o código verificador **000031500940** e o código CRC **778B1DB0**.

GERÊNCIA DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO AVENIDA ANHANGUERA 7171 Qd.R1 Lt.26, . - Bairro SETOR OESTE - GOIANIA - GO - CEP 1 - .
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

 Referência: Processo nº 202100006055045	 SEI 000031500940
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------

Criado por ironilton, versão 26 por laerciojose em 07/07/2022 20:33:27.

**ANEXO AO TERMO DE REFERÊNCIA Nº 1 - CATÁLOGO DE SERVIÇOS DO ITEM 01**

O anexo consta no arquivo nomeado "ANEXOS" que está publicado juntamente ao Edital

**ANEXO AO TERMO DE REFERÊNCIA Nº II - CATÁLOGO DE SERVIÇOS DO ITEM 02**

O anexo consta no arquivo nomeado "ANEXOS" que está publicado juntamente ao Edital

**ANEXO AO TERMO DE REFERÊNCIA Nº III - REQUISITOS DAS EQUIPES ESPECIALIZADAS**

O anexo consta no arquivo nomeado "ANEXOS" que está publicado juntamente ao Edital

**ANEXO AO TERMO DE REFERÊNCIA Nº IV - VOLUMETRIA DE CHAMADOS POR CATEGORIA NO GLPI**

O anexo consta no arquivo nomeado "ANEXOS" que está publicado juntamente ao Edital

**ANEXO AO TERMO DE REFERÊNCIA Nº V - INVENTÁRIO AMBIENTE TECNOLÓGICO**

O anexo consta no arquivo nomeado "ANEXOS" que está publicado juntamente ao Edital

**ANEXO AO TERMO DE REFERÊNCIA Nº VI - PERFIS COM A RESPECTIVA REMUNERAÇÃO**

O anexo consta no arquivo nomeado "ANEXOS" que está publicado juntamente ao Edital

**ANEXO AO TERMO DE REFERÊNCIA Nº VII - MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS/2022 - GETEI- 12036**

Lote	Item	Descrição do Serviço	Unidade	Quantidade	Valor Unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
1	1	Central de Suporte e Serviços (Service Desk) de 1º, 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 telefonia fixa e gestão de Segurança da Informação	meses	30		
	2	Serviços Especializados em Tecnologia da Informação e Comunicação para prestação SOB DEMANDA de serviços técnicos de mapeamento/revisão de processos e consultoria ITIL, e consultoria especializada em gerenciamento de projetos, infraestrutura de TI, Bancos de Dados, Data Warehouse e Big Data, redes e segurança da informação.	UST	225.864		
<b>Valor Total Para 30 (Trinta) Meses (R\$)</b>						

**IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA LICITANTE:**

Razão Social:		
CNPJ:		
Endereço Completo:		
CEP:	Telefone:	E-mail:
<b>DADOS BANCÁRIOS:</b>		
Agência:	Conta Corrente:	Banco:
<b>IDENTIFICAÇÃO DO RESPONSÁVEL PELA ASSINATURA DO CONTRATO:</b>		
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.



Documento assinado eletronicamente por **LAERCIO JOSE GONZAGA PINTO, Gerente**, em 04/01/2022, às 01:46, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [http://sei.go.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=1](http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1) informando o código verificador **000026421288** e o código CRC **88D40801**.

GERÊNCIA DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO  
AVENIDA ANHANGUERA 7171 Qd.R1 Lt.26, . - Bairro SETOR OESTE - GOIANIA - GO - CEP 1 - .



Referência: Processo nº 202100006055045



SEI 000026421288

## ANEXO AO TERMO DE REFERÊNCIA Nº VIII - PLANILHA DE FORMAÇÃO DE CUSTOS

O anexo consta no arquivo nomeado "ANEXOS" que está publicado juntamente ao Edital

## ANEXO AO TERMO DE REFERÊNCIA Nº IX- QUALIFICAÇÕES MÍNIMAS POR PERFIL PROFISSIONAL/2022 - GETEI- 12036

### Anexo nº IX- Qualificações Mínimas por Perfis Profissionais

A qualificação profissional mínima exigida para as tarefas vinculará a prestação dos respectivos serviços por profissionais que possuam qualificação adequada para a prestação dos serviços.

As certificações e as experiências poderão ser adequadas às necessidades da CONTRATANTE (por exemplo, substituir certificações Linux para certificações Microsoft), atentando-se para o nível e tempo de experiência.

Caso alguma certificação exigida tenha sido atualizada ou substituída será aceita a nova versão ou certificação.

A CONTRATADA obriga-se a manter em seu quadro de funcionários todos os perfis relacionados na tabela abaixo, durante toda a execução do CONTRATO.

Os diplomas de curso superior e pós-graduação devem ser devidamente registrados e fornecidos por instituição de ensino superior, reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC).

A experiência profissional exigida abaixo deve ser comprovada em registros em carteira de trabalho ou declaração da empresa onde os serviços foram prestados.

### 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:

- Serviços de sustentação, suporte, manutenção, administração, planejamento de melhorias e atualização das plataformas, soluções e softwares de colaboração (Groupware);
- Serviços de sustentação, suporte, manutenção, administração, planejamento de melhorias e atualização das plataformas e soluções de armazenamento de dados em rede (SAN);
- Serviços de análise de suporte, integridade de informações relacionados à administração de sistemas operacionais Unix, SUN Solaris, Linux, Windows e serviços de diretório;
- 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;
- Experiência na criação de scripts de automação usando Powershell e administração de ambiente de virtualização VMware.

Experiência mínima exigida:

- Administrador de Sistemas Operacionais Júnior - 01 (um) ano em administração de sistemas operacionais e virtualização;
- Administrador de Sistemas Operacionais Pleno - 05 (cinco) anos em administração de sistemas operacionais e virtualização;
- Administrador de Sistemas Operacionais Sênior - 10 (dez) 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:

- 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;

- Prestação de o suporte técnico de terceiro nível relacionado à segurança da informação, serviços e sistemas através da avaliação contínua, resposta a incidentes, aplicação de testes de vulnerabilidades e controle operacional de acessos;
- Confecção, análise e implementação de políticas de segurança, testes de penetração;
- 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;
- Implementação, administração e restauração de rotinas de backup, administração de políticas de acesso a sites; instalação e configuração de antivírus e VPN;
- Experiência na criação de scripts de automação usando Powershell;
- 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.

Conhecimento das melhores práticas de mercado (ISO 9001:2000, ISO 17799, ISO 27001, ISO 20000, ITIL, COBIT e Governança).

Experiência mínima exigida:

- Administrador de Sistemas de Segurança da Informação Júnior - 01 (um) ano em administração de sistemas de segurança da informação;
- Administrador de Sistemas de Segurança da Informação Pleno - 05 (cinco) anos em administração de sistemas de segurança da informação;
- Administrador de Sistemas de Segurança da Informação Sênior - 10 (dez) 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:

- Serviços de sustentação, suporte, manutenção, administração, planejamento de melhorias e atualização dos ativos de rede existentes;
- Planejamento de melhorias e atualização das plataformas e soluções de comunicação unificada;
- Administração de Redes Linux e Windows Server, BigIP;
- Gerenciamento e configuração avançada de equipamentos de rede (switches, roteadores, dispositivos wireless, etc);
- Cabeamento estruturado; protocolos de roteamento, protocolos TCP/IP e UDP, firewall e em análise de tráfego de redes;
- Gerenciamento e manutenção de redes local e remota realizando a instalação e configuração de ativos de rede e links de dados;
- Interagir com as áreas de TI e Telecomunicações;
- Avaliar, analisar e propor soluções de problemas detectados na rede corporativa;
- 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:

- Analista de Infraestrutura de Redes Júnior - 01 (um) ano em análise de infraestrutura de redes;
- Analista de Infraestrutura de Redes Pleno - 05 (cinco) anos em análise de infraestrutura de redes;
- Analista de Infraestrutura de Redes Sênior - 10 (dez) 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:

- Middleware com skill e experiência em administração de ambientes de missão crítica;
- Ferramentas de integração; Microsoft Azure;
- Windows Server, WSO2 Application Server, Tomcat, Microsoft Internet Information Services, Apache;
- Sistema Operacional Linux, Unix, Windows Server;
- Plataforma SOA Suite, OAG, NGINX, ferramentas DevOps, ferramentas de ElasticSearch, tecnologias de orquestração de ambientes containerizados e de ambientes em Cloud;
- Sistemas para web segundo as especificações das tecnologias ASP, .NET, C# e PHP;

- Suporte a deployments e troubleshooting de aplicações;
- Acompanhamento de testes e auxílio em análises de volumetria, performance, estabilidade e resiliência;
- Trabalho em conjunto com fornecedores de sistemas e equipes diversas;
- Identificação e implementação de melhorias na infraestrutura, incluindo, mas não limitado a tuning de servidores, componentes de Middleware, banco de dados, aplicação, rede e interfaces;
- Trabalho de suporte aos usuários e times de desenvolvimento;
- Análise e troubleshooting de aplicações para tratamento de incidentes.

Experiência mínima exigida:

- Analista de Infraestrutura Middleware Júnior - 01 (um) ano em análise de infraestrutura Middleware;
- Analista de Infraestrutura Middleware Pleno - 04 (quatro) anos em análise de infraestrutura Middleware;
- Analista de Infraestrutura Middleware Sênior - 08 (oito) 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:

- Arquitetura Big Data e processamento distribuído; administração de data-center e infraestrutura em nuvem, incluindo hardware para processamento e armazenamento para Big Data;
- Diagnóstico e resolução de problemas operacionais em arquitetura Big Data;
- Análise e planejamento de expansão e instalação de novos componentes em arquitetura Big Data;
- Configuração, gerenciamento e suporte do cluster do Ecossistema Big Data;
- Implantação de soluções em ambiente Big Data;
- Monitoramento e análise de desempenho de ambientes Big Data;
- Gerenciamento de segurança do ambiente Big Data;
- Administração do Ecossistema de Big Data.

Experiência mínima exigida:

- Arquiteto de Big Data Júnior - 01 (um) ano em arquitetura de Big Data;
- Arquiteto de Big Data Pleno - 04 (quatro) anos em arquitetura de Big Data;
- Arquiteto de Big Data Sênior - 08 (oito) 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:

- Gestão de bases de dados; governança de dados governamentais;
- Governança de dados abertos; planejamento de estratégias de migração de dados;
- Planejamento de estratégias de integração de dados; administração de dados;
- Modelagem relacional, multidimensional e não relacional;
- Design de dados;
- Criação e manutenção de modelo de dados;
- Mapeamento lógico e físico de dados;
- 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:

- Administrador de Dados Júnior - 01 (um) ano em administração de dados;
- Administrador de Dados Pleno - 05 (cinco) anos em administração de dados;
- Administrador de Dados Sênior - 10 (dez) 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:

- Administração de banco de dados Oracle;
- Administração de banco de dados SQL/Server;
- Administração de banco de dados Postgres;
- Administração de banco de dados MySql;
- Administração de banco de dados nosql;
- Arquitetura de base de dados relacional e não relacional;
- Diagnóstico e resolução de problemas operacionais em arquitetura de base de dados;
- Análise e planejamento de expansão e instalação de novos componentes arquitetura de base de dados;
- Metodologias e técnicas de modelagem de dados relacional, orientada a objetos, multidimensional e não estruturada;
- Linguagem SQL; PL/SQL;
- Sistemas operacionais Windows;
- Sistemas operacionais Linux;
- Sistemas operacionais Sun/Solaris;
- Desenvolvimento de scripts de automação Shell Script;
- Sustentação em ambientes de alta disponibilidade;
- Gerenciamento e governança de segurança;
- Métodos de backup e recuperação de dados;
- Análise de planos de execução de queries; análise de fragmentação de objetos;
- 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;
- Administração da ferramenta de backup RMAN;
- Administração de replicação de fontes de dados com Active Data Guard;
- Análise de performance, planos de execução, execução de traces;
- Geração e análise com ferramentas AWR e ASH;
- Controle de segurança de acesso das bases de dados.

Experiência mínima exigida:

- Administrador de Banco de Dados Júnior - 03 (três) anos em administração de banco de dados;
- Administrador de Banco de Dados Pleno - 06 (seis) anos em administração de banco de dados;
- Administrador de Banco de Dados Sênior - (10) dez anos em administração de banco de dados.

Para Sênior também é exigido experiência comprovada na função de DBA Oracle: administração de ambiente Oracle Exadata; instalação e configuração do banco de dados Oracle em cluster e standard; aplicação de correções (patches); migração de versão; administração e manutenção de backup com RMAN e Zero Data Loss; manutenção e criação de Oracle DataGuard. Experiência equivalente como DBA Postgres ou DBA SQL Server também será aceita para Sênior.

### **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:

- Arquitetura de Big Data, bancos de dados relacionais e banco de dados NoSQL;
- Negócios governamentais;

- Criação de sistemas de análise / processamento de dados, atuando das fases de recebimento de uma enorme massa de dados (estruturada ou não);
- Tratamento, organização e limpeza e estruturação de dados;
- Aplicação das capacidades analíticas – Machine Learning, Inteligência Artificial;
- Ceticismo de suposições existentes – para descobrir soluções para os desafios de negócios;
- Linguagem SQL;
- Análise exploratória dos dados;
- Construção de Sistemas de Análise de Dados / Data Science descobrindo relacionamento entre os dados, mesmo sem regras previamente definidas;
- Construção de painéis de indicadores e Dashboards;
- Realização de provas de conceito (PoC);
- Linguagens de Programação que permitam a execução dessas tarefas, Gestão no suporte aos produtos e soluções de Business Intelligence (BI) & Analytics;
- Modelagem de dados e gerenciamento de múltiplas bases de dados.

Experiência mínima exigida:

- Cientista de Dados Júnior - 02 (dois) anos em ciência de dados;
- Cientista de Dados Pleno - 05 (cinco) anos em ciência de dados;
- Cientista de Dados Sênior - 08 (oito) 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:

- Planejamento e programação de pipeline dos dados (grande volume de dados) que serão inseridos no ambiente Big Data (Data Lake);
- Acompanhamento e resolução de problemas em pipelines;
- Planejamento e execução em saneamento dos dados;
- 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;
- Criação e implementação de métodos e técnicas para melhorar a eficiência, a qualidade e a confiabilidade dos dados;
- Conhecimento em Arquitetura de Big Data;
- Desenvolvimento em linguagens SCALA ou Spark ou Python;
- Bancos nosql.

Desejável conhecimento em negócios governamentais.

Experiência mínima exigida:

- Engenheiro de Dados Júnior - 02 (dois) anos em engenharia de dados;
- Engenheiro de Dados Pleno - 05 (cinco) anos em engenharia de dados;
- Engenheiro de Dados Sênior - 08 (oito) 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:

- Arquitetura de banco de dados; modelagem de dados relacional e multidimensional;
- Técnicas para manusear volumes de dados extremamente grandes;
- Linguagens de programação orientadas a dados, tais como SQL e NoSQL;
- Ferramentas ETL, Business Intelligence e workflow;
- Dados estruturados, semiestruturados e não estruturados;

- Programação e monitoramento de rotinas para carga de dados;
- Execução de estratégias para migração e integração de dados;
- Realização de atividades de provas de conceito (PoC).

Experiência mínima exigida:

- Desenvolvedor ETL Júnior - 02 (dois) anos em desenvolvimento ETL;
- Desenvolvedor ETL Pleno - 04 (quatro) anos em desenvolvimento ETL;
- 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:

- Ferramentas e técnicas de BI;
- Análise de regras de negócios e requisitos para construção de modelos multidimensionais;
- Análises de fontes de dados internas e externas para construção de modelos multidimensionais;
- Documentação, descrição e conceituação de informações e metadados;
- Criação de camadas semânticas;
- Construção de painéis de indicadores e Dashboards;
- Linguagens de programação orientadas a dados, tais como SQL e NoSQL;
- Administração de ferramentas de BI (incluindo o Business Objects da SAP);
- Desenvolvimento e monitoramento de rotinas de carga ETL;
- Administração e segurança de dados;
- Construção e manutenção de datamarts e data warehouse;
- Suporte na utilização de ferramentas de BI.

Experiência mínima exigida:

- Analista de BI Júnior - 02 (dois) anos em análise de BI;
- Analista de BI Pleno - 04 (quatro) anos em análise de BI;
- Analista de BI Sênior - 06 (seis) anos em análise de BI.

### **Gerente de Projetos de Infra**

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). Capacitação em Princípios que regem a Gerência de Projetos (PMBok). Atuação na gestão de projetos de infraestrutura e governança, realizando o planejamento e controle de escopo, custo, tempo, risco e qualidade, frente às necessidades do negócio e infraestrutura.

Conhecimentos e Habilidades:

Conhecimentos e experiência comprovados em duas ou mais das seguintes áreas:

- Gestão de projetos de implantação de Infraestrutura, melhoria de processos e governança em geral;
- Projetos de reestruturação de data center;
- Projetos de reestruturação de network;
- Migração de domínios;
- Migração de versão de banco de dados;
- Migração de sistema operacional;
- Projetos de cabeamento estrutura;
- Ambiente cloud;
- Projetos de backup;
- Conhecimentos sólidos e uso de metodologia de gerenciamento de projetos (PMI, Agile, Scrum, Kanban etc.);
- Implementação e padronização de metodologias PMI e Agile e ferramentas de gestão e equipes multidisciplinares.

Experiência mínima exigida para os cargos:

- Gerente de Projetos Júnior - 01 (um) ano em gerenciamentos de projetos;
- Gerente de Projetos Pleno - 03 (três) anos em gerenciamento de projetos;
- Gerente de Projetos Sênior - 05 (cinco) anos em gerenciamento de projetos.

#### **Supervisor Técnico**

Nível superior na área de Tecnologia da Informação (TI) ou ter concluído curso técnico profissionalizante na área de TI,

Conhecimentos e Habilidades:

- Conhecimento em configuração e instalação de aplicativos;
- Conhecimento em configuração de equipamentos;
- Conhecimento em configuração e instalação de sistemas operacionais e ferramentas de escritório;
- Conhecimento em serviços, ferramentas e protocolos de rede;
- Conhecimentos de inglês técnico;
- Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada;
- Capacidade de agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;
- Facilidade para se adaptar às normas e aos regulamentos estabelecidos;
- Domínio de microinformática;
- Conhecimentos em sistemas operacionais e internet;
- Capacidade de gerenciar pessoas;
- Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços.

Experiência mínima exigida:

- Experiência mínima de 04 (quatro) anos em atividades de supervisão de atendimento.

#### **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 (cabearamento 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.

Conhecimentos e Habilidades:

- Conhecimentos em resolução de problemas relacionados a sistema operacional Windows 7 e 10, periféricos e software conhecidos do mercado;
- Habilidade de comunicação e empatia;
- Ser concentrado no trabalho, disciplinado, organizado e trabalhar com agilidade;
- Ser proativo e ter habilidade em tecnologia;
- Ser observador, e se manter atualizado.

Experiência mínima exigida para os cargos:

- Técnico de Suporte Júnior - experiência mínima de 01 (um) ano em serviços de Suporte de TIC;
- Técnico de Suporte Pleno - experiência mínima de 02 (dois) anos em serviços de Suporte de TIC;
- Técnico de Suporte Sênior - experiência mínima de 03 (três) anos em serviços de Suporte de TIC.

GOIÂNIA - GO, aos 07 dias do mês de maio de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **LAERCIO JOSE GONZAGA PINTO, Gerente**, em 04/01/2022, às 11:08, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site [http://sei.go.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=1](http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1) informando o código verificador **000026429496** e o código CRC **FD00877F**.



SUPERINTENDÊNCIA DE OPERAÇÕES E SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO  
AVENIDA VEREADOR JOSE MONTEIRO Nº2233 - Bairro SETOR NOVA VILA - CEP 74653-900 - GOIANIA - GO 0- COMPLEXO FAZENDÁRIO ,  
BLOCO G



Referência: Processo nº 202100006055045



SEI 000026429496

Criado por laerciojose, versão 13 por laerciojose em 04/01/2022 11:08:37.

**ANEXO AO TERMO DE REFERÊNCIA Nº X - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO/2022 - GETEI- 12036**

<b>Ordem de Serviço</b>	
Nº O.S:	

<b>Nome do Serviço ou Projeto:</b>	
<b>Período de Execução</b>	

TIPO DA ORDEM DE SERVIÇO (SUSTENTAÇÃO OU SERVIÇO POR DEMANDA)		NÍVEL DE CRITICIDADE	
<b>DESCRIÇÃO RESUMIDA DOS SERVIÇOS</b>			
Itens do catálogo de serviço	Fator de Aumento do Tamanho da Infra Atualizado ou USTs	Valor Estimado da OS Mensal	
<b>Total</b>		<b>R\$ 0.0</b>	
<b>CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS E PRODUTOS</b>			
<b>RESPONSÁVEL PELA ABERTURA DA O.S.</b>			
Papel	Nome	Matrícula	Assinatura
Fiscal Técnico do Contrato:			
Fiscal Requiritante dos Serviços:			
Responsável Técnico pela Demanda:			
<b>CIENTE DO RESPONSÁVEL PELOS SERVIÇOS (preposto da contratada)</b>			
Nome	Data	Assinatura	
<b>OBSERVAÇÕES</b>			



Documento assinado eletronicamente por **LAERCIO JOSE GONZAGA PINTO, Gerente**, em 04/01/2022, às 12:28, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [http://sei.go.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=1](http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1) informando o código verificador **000026432678** e o código CRC **E7BC9600**.

GERÊNCIA DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO AVENIDA ANHANGUERA 7171 Qd.R1 Lt.26, . - Bairro SETOR OESTE - GOIANIA - GO - CEP 1 - .	
 Referência: Processo nº 202100006055045	 SEI 000026432678

Criado por laerciojose, versão 3 por laerciojose em 04/01/2022 12:28:21.

#### ANEXO AO TERMO DE REFERÊNCIA Nº XI - TERMO DE REALIZAÇÃO DE VISITA TÉCNICA/2022 - GETEI- 12036

Declaramos, para fins de participação no Pregão Eletrônico nº \_\_\_\_\_, que, em \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ a empresa: \_\_\_\_\_, representada \_\_\_\_\_ por: \_\_\_\_\_.

Visitou os locais de realização dos serviços, como CPDs, ativos de redes, dutos de cabeamento, periféricos de apoio e setores de demanda e aprovação.	
Vistoriou o ambiente de trabalho destinado para execução dos serviços, e os recursos materiais disponibilizados para a equipe CONTRATADA.	
Conheceu os modelos e quantidades de equipamentos hardwares e periféricos objeto dos serviços.	
Tomou conhecimento dos principais softwares, aplicativos e ferramentas auxiliares em utilização nos computadores servidores e estações de trabalho.	
Tomou conhecimento dos procedimentos adotados, documentação existente, modelos de acompanhamento, certificações existentes, recomendações e normatizações da Organização.	
Tomou ciência do grau de dificuldade e a devida especialização necessária para a execução dos serviços a serem contratados.	
Tomou conhecimento dos novos recursos em fase de contratação.	
Teve esclarecidas todas as perguntas pertinentes.	

Data: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Representante STI/SEDUC

Ciente: Representante Empresa Licitante



Documento assinado eletronicamente por **LAERCIO JOSE GONZAGA PINTO, Gerente**, em 04/01/2022, às 13:35, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site [http://sei.go.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=1](http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1) informando o código verificador **000026437438** e o código



CRC 464EDADO.

GERÊNCIA DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO AVENIDA ANHANGUERA 7171 Qd.R1 Lt.26, . - Bairro SETOR OESTE - GOIANIA - GO - CEP 1 - .
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Referência: Processo nº 202100006055045	SEI 000026437438

Criado por laerciojose, versão 1 por laerciojose em 04/01/2022 13:34:43.

### ANEXO AO TERMO DE REFERÊNCIA Nº XII - TERMO DE RENÚNCIA À VISITA TÉCNICA/2022 - GETEI- 12036

Pregão Eletrônico nº \_\_\_\_\_/2022/SEDUC

A empresa \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ sob nº \_\_\_\_\_, representada pelo Sr. (a) \_\_\_\_\_, DECLARA, para fins de participação no Pregão em referência, que OPTOU POR NÃO REALIZAR visita técnica às dependências da CONTRATANTE, oportunidade em que poderiam ser analisadas e dirimidas questões técnicas relativas à infraestrutura, ao catálogo de serviços de TI, e ao escopo das especificações do objeto a ser licitado, de modo que a empresa não poderá posteriormente alegar que incorreu em omissões por desconhecimento, nem tão pouco essas poderão ser alegadas em favor de eventuais pretensões de inclusão de serviços ou acréscimo dos preços.

Cidade (UF), \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2022.

Nome:

CPF:

Representante Legal da Empresa



Documento assinado eletronicamente por **LAERCIO JOSE GONZAGA PINTO, Gerente**, em 04/01/2022, às 13:37, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [http://sei.go.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=1](http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1) informando o código verificador **000026437509** e o código CRC **B859273B**.

GERÊNCIA DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO AVENIDA ANHANGUERA 7171 Qd.R1 Lt.26, . - Bairro SETOR OESTE - GOIANIA - GO - CEP 1 - .
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Referência: Processo nº 202100006055045	SEI 000026437509

Criado por laerciojose, versão 2 por laerciojose em 04/01/2022 13:37:25.

### ANEXO AO TERMO DE REFERÊNCIA Nº XIII - TERMO DE COMPROMISSO MANUTENÇÃO DE SIGILO/2022 - GETEI- 12036

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 Superintendência de Tecnologia da Secretaria de Estado da Educação – STI/SEDUC, 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 \_\_\_\_/20\_\_, 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 irretroatável, 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



Documento assinado eletronicamente por **LAERCIO JOSE GONZAGA PINTO, Gerente**, em 04/01/2022, às 13:44, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [http://sei.go.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=1](http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1) informando o código verificador **000026437760** e o código CRC **82AF1EF8**.

GERÊNCIA DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO  
AVENIDA ANHANGUERA 7171 Qd.R1 Lt.26, . - Bairro SETOR OESTE - GOIANIA - GO - CEP 1 - .



Referência: Processo nº 202100006055045



SEI 000026437760

**ANEXO AO TERMO DE REFERÊNCIA Nº XIV -TERMO DE CIÊNCIA INDIVIDUAL CONFIDENCIALIDADE/2022 - GETEI- 12036**

Eu **nome, nacionalidade, estado civil, cargo inscrito(a) no CPF sob o nº** 000.000.000-00, assumo o compromisso de manter a confidencialidade sobre todas as informações por mim acessadas em função da prestação de serviço pela CONTRATADA junto a CONTRATANTE.

Por este termo de confidencialidade e sigilo comprometo-me:

1. A não utilizar as informações confidenciais a que tiver acesso, para gerar benefício próprio exclusivo e/ou unilateral, presente ou futuro, ou para o uso de terceiros;
2. A não efetuar nenhuma gravação ou cópia da documentação confidencial a que tiver acesso;
3. A não apropriar-se 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 significará toda informação revelada através da apresentação da tecnologia, a respeito de, ou, associada com a Avaliação, sob a forma escrita, verbal ou por quaisquer outros meios.

Informação Confidencial inclui, mas não se limita, à informação relativa às operações, processos, planos ou intenções, informações sobre produção, instalações, equipamentos, sistemas, dados, habilidades especializadas, projetos, métodos e metodologia, fluxogramas, especializações, componentes, fórmulas, produtos e questões relativas ao desempenho das atividades laborais.

Avaliação significará todas e quaisquer discussões, conversações ou negociações entre, ou com as partes, de alguma forma relacionada ou associada com a apresentação da tecnologia, projetos ou produtos.

A vigência da obrigação de confidencialidade e sigilo, assumida pela minha pessoa por meio deste termo, terá a validade enquanto a informação não for tornada de conhecimento público por qualquer outra pessoa, ou mediante autorização escrita, concedida à minha pessoa pelas partes interessadas neste termo.

Pelo não cumprimento do presente Termo de Confidencialidade e Sigilo, fica o abaixo assinado ciente de todas as sanções judiciais que poderão advir.

Assinatura e Data



Documento assinado eletronicamente por **LAERCIO JOSE GONZAGA PINTO, Gerente**, em 04/01/2022, às 13:58, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [http://sei.go.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=1](http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1) informando o código verificador **000026437986** e o código CRC **B343DC74**.

GERÊNCIA DE GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO  
AVENIDA ANHANGUERA 7171 Qd.R1 Lt.26, . - Bairro SETOR OESTE - GOIANIA - GO - CEP 1 - .



Referência: Processo nº 202100006055045



SEI 000026437986

Ref.: Processo nº 202100006055045

....., inscrito(a) no CNPJ/MF sob o nº ....., por intermédio de seu representante legal Sr(a) ....., portador(a) da Carteira de Identidade nº..... e do CPF/MF nº.....**DECLARA:**

1º) Sob as penas cabíveis, que não utiliza, no estabelecimento, trabalho noturno, perigoso ou insalubre por menores de 18 (dezoito) anos e de qualquer trabalho a menores de 16 (dezesesseis) anos, salvo, na condição de aprendizes, a partir de 14 (catorze) anos, nos termos do art. 43, XIII, do Decreto Estadual nº 9.666/2020.

2º) Sob as penas cabíveis, que possui todos os requisitos exigidos no Edital de Pregão Eletrônico nº 013/2022, objeto do Processo nº 202100006055045, para a habilitação, quanto às condições de qualificação jurídica, técnica, econômico-financeira e regularidade fiscal e trabalhista.

3º) Sob as penas cabíveis, que não se encontra em nenhuma das situações previstas nos itens 4.4 e 4.5 do Edital de Pregão Eletrônico nº 013/2022.

4º) Sob as penas cabíveis, que não possui em seus quadros de empregados e em seu corpo societário/acionário cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta ou colateral, até o terceiro grau, ou por afinidade, até o segundo grau, com dirigentes ou servidores detentores de cargo em comissão ou função de confiança que atuem diretamente na realização do certame e/ou na formalização contratual.

5º) Estar ciente que a falta de atendimento a qualquer exigência para habilitação constante do Edital de Pregão Eletrônico nº 013/2022, ensejará aplicação de penalidade à Declarante.

.....

(data)

.....

(Digitar o nome do Representante Legal e assinar)

#### **ANEXO AO EDITAL III – MODELO DE DECLARAÇÃO DE ENQUADRAMENTO NA LEI COMPLEMENTAR Nº 123/2006**

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 013/2022

Processo nº 202100006055045

A (nome/razão social) \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ nº \_\_\_\_\_, por intermédio de seu representante legal o(a) Sr.(a) \_\_\_\_\_, portador(a) da Carteira de Identidade nº \_\_\_\_\_ e do CPF nº \_\_\_\_\_, DECLARA, sob as penas da lei, que cumpre os requisitos legais para a qualificação como microempresa ou empresa de pequeno porte, e atesta a aptidão para usufruir do tratamento favorecido estabelecido nos arts. 42 a 49 da Lei Complementar Federal nº 123/2006, não possuindo nenhum dos impedimentos previstos no § 4º do artigo 3º da referida Lei.

Local e data

\_\_\_\_\_  
Representante legal

#### **Nota:**

A falsidade desta DECLARAÇÃO, objetivando os benefícios da Lei Complementar nº 123/2006, caracterizará crime de que trata o art. 299 do Código Penal, sem prejuízo do enquadramento em outras figuras penas e das penalidades previstas neste Edital.

#### **ANEXO AO EDITAL IV – MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS**

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 013/2022

Processo nº 202100006055045

Todos os campos são de preenchimento obrigatório							
Razão Social:							
CNPJ:							
Endereço:							
Telefone:							
Banco:		Agência: (nome/n°)			Conta Corrente:		
Dados do Signatário – para assinatura do contrato							
Nome:				Cargo:			
Nacionalidade:			Identidade:			CPF:	
Item	Especificações do Produto/Marca	Unidade	Quantidade	Preço Unitário <u>COM ICMS</u> (R\$)	Preço Total <u>COM ICMS</u> (R\$)	Preço Unitário <u>SEM ICMS</u> (R\$)	Preço Total <u>SEM ICMS</u> (R\$)
Valor Total da Proposta <u>COM ICMS</u> (por extenso):							
Valor Total da Proposta <u>SEM ICMS</u> (por extenso):							
Convênio ICMS? Sim – ( ) Não – ( )							
<p><b>- Informar, no que couber, a alíquota do ICMS.</b></p> <p>- Declaro que a validade da proposta é de <b>120 (cento e vinte) dias</b> corridos, a contar da data de abertura da licitação.</p> <p>- Declaro que nesta Proposta de Preços observou-se a aplicação do inciso XCI do artigo 6º do Anexo IX do Regulamento do Código Tributário do Estado de Goiás (RCTE), revigorado pelo artigo 3º do Decreto Estadual nº 7.569/2012, que trata da isenção do ICMS nas operações e prestação internas, relativas à aquisição de bem, mercadoria e serviço por órgãos da Administração Pública Estadual, ficando mantido o crédito <b>(Convênio ICMS 26/03)</b>.</p> <p>- Declaro que nesta Proposta de Preços estão inclusos todos os demais tributos, encargos sociais e trabalhistas, custos e direitos indiretos, embalagens, seguro, frete e até o destino e quaisquer outros ônus que porventura possam recair sobre o fornecimento do objeto da presente aquisição e/ou serviço e que estou de acordo com todas as normas pertinentes à matéria.</p> <p>- Declaramos que temos pleno conhecimento de todos os aspectos relativos à licitação em causa e nossa plena concordância com as condições estabelecidas no Edital da licitação e seus Anexos.</p> <p><b>DATAR E ASSINAR</b></p>							

#### ANEXO AO EDITAL V - MINUTA CONTRATUAL

**Contrato nº** \_\_\_\_\_ que celebram o ESTADO DE GOIÁS, por meio da SECRETARIA DA ESTADO DA EDUCAÇÃO, e a empresa \_\_\_\_\_, para os fins que especifica, sob as condições a seguir descritas:

#### DAS PARTES:

#### CONTRATANTE

O **ESTADO DE GOIÁS**, por intermédio da Secretaria de Estado da Educação, inscrita no CNPJ nº 01.409.705/0001-20, com sede na Av. Quinta Avenida, nº 212 - Leste Vila Nova, Goiânia - GO, neste ato representado pela Secretária de Estado da Educação, **PROFª. APARECIDA DE FÁTIMA GAVIOLI SOARES PEREIRA**, brasileira, casada, professora, RG nº 368625-SSP/RO e CPF/MF sob o nº 329.607.192-04, doravante denominado simplesmente **CONTRATANTE**.

#### CONTRATADA

\_\_\_\_\_, pessoa jurídica de direito privado, estabelecida na \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ sob nº \_\_\_\_\_, tendo como representante (s) legal (is) os Srs. (as) \_\_\_\_\_, inscrito (s) no CPF sob o nº \_\_\_\_\_, doravante denominada simplesmente **CONTRATADA**.

## 1. CLAUSULA PRIMEIRA – DO FUNDAMENTO LEGAL

1.1 – O presente contrato decorre do Pregão Eletrônico nº 013/2022, aberto em \_\_\_\_/\_\_\_\_/2022, na forma da Lei Estadual nº 17.928 de 27 de dezembro de 2012, do Decreto Estadual nº 9.666/2020, da Lei Federal nº 8.666/93 de 21 de junho de 1993, da Lei Federal nº 10.520 de 17 de julho de 2002, e demais normas pertinentes à matéria, homologado pela Secretária de Estado da Educação, conforme Termo de Homologação de \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ e Proposta de Preços, evento \_\_\_\_\_, tudo constante do processo administrativo nº 202100006055045, o qual faz parte do presente contrato, independentemente de transcrição, regendo-o no que for omissivo.

## 2. CLÁUSULA SEGUNDA – DO OBJETO

2.1. Contratação de Central de Suporte e Serviços (Service Desk) de 1º, 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 telefonia fixa, móvel e VoIP; gestão de Segurança da Informação e serviços especializados sob demanda de Tecnologia de Informação e Comunicação na Superintendência de Tecnologia da Secretaria de Estado da Educação - STI/SEDUC.

Item	Especificação	Unidade	Quantidade	Valor Unitário R\$	Valor Total R\$
<b>VALOR TOTAL:</b>					

2.2. A CONTRATADA fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições de sua proposta os acréscimos ou reduções dos quantitativos dos produtos até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do montante constante neste Contrato, nos termos do artigo 65, parágrafo 1º, da Lei Federal nº 8.666/93.

## 3. CLÁUSULA TERCEIRA – DA VIGÊNCIA

3.1. O contrato vigorará por 12 (doze) meses, contados da assinatura dos contraentes, podendo ser prorrogado até atingir o limite total de 60 (sessenta) meses, desde que haja preços e condições mais vantajosas para a Administração, nos termos do Inciso II, Art. 57, da Lei nº 8.666, de 1993.

## 4. CLÁUSULA QUARTA – DOS REQUISITOS DE CONTRATAÇÃO

### 4.1. Requisitos de negócio

4.1.1. A presente contratação pretendida permitirá:

4.1.1.1. 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.

4.1.1.2. 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 degradações de performance, de formas proativa e reativa

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

4.1.1.4. 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.

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

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

4.1.1.7. Contribuir na prospecção de novas tecnologias.

4.1.1.8. Prestar serviços alinhados às melhores práticas de mercado e de governo

4.1.1.9. Implementar processos eficientes ITIL de: a) Gerenciamento de Eventos (Event Management). b) Gerenciamento e Cumprimento de

Requisição (Request Fulfillment). c) Gerenciamento de Incidentes (Incident Management). d) Gerenciamento de Mudança (Change management). e) Gerenciamento de Problemas (Problem Management). f) Gerenciamento de Conhecimento (Knowledge Management). g) Gerenciamento de Configuração e Serviços de A vos (Service Asset & Configuration Management). h) Gerenciamento de Capacidade (Capacity Management).

i) Gerenciamento de Continuidade (IT Service Continuity Management) j) Gerenciamento de Disponibilidade (Availability Management) k) Gerenciamento

do Nível de Serviço (Service Level Management): l) Gerenciamento do Catálogo de Serviços (Service Catalog Management). m) Gerenciamento do Portfólio de Serviço (Service Portfolio Management):

4.1.1.10. Sob a orientação e supervisão do 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.

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

4.1.1.12. Prover recursos necessários ao perfeito desenvolvimento das atividades de TIC na STI/SEDUC;

#### 4.2. Requisitos legais

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

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

4.2.3. 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.

#### 4.3. Requisitos tecnológicos (funcionais e técnicos)

4.3.1. A solução pretendida é composta de uma parte: continuada de serviços técnicos de suporte técnico N1, N2 e N3 a usuários e sustentação da infraestrutura da tecnologia da informação e comunicações, remunerada mensalmente de acordo com o alcance de metas estabelecidas.

4.3.2. A Central de Serviços representa a parte continuada do serviço e 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 STI/SEDUC, conforme os critérios estabelecidos, sendo organizada em 3 (três) níveis de atendimento e serviços especializados.

4.3.3. Descrição dos níveis de atendimento e serviços especializados:

Item	Descrição	Local de Prestação do Serviço	Tipo de Atendimento
01	Nível I - Service Desk	STI/SEDUC e/ou contratada	Atendimento por telefone e ferramenta de requisições de serviço e gestão de TIC
	Nível II - Serviço de Suporte Técnico ao Usuário - Hardware, Software e Telecomunicações	STI/SEDUC e/ou contratada	Atendimento remoto/presencial
	Nível III - Serviços de Infraestrutura	STI/SEDUC e/ou contratada	

Tabela 01: Níveis de Atendimento e Serviços Especializados

4.3.4. Os serviços poderão ser prestados nas dependências da CONTRATADA e/ou de forma remota.

4.3.5. Os serviços de atendimento do nível I serão prestados nas dependências da CONTRATADA.

4.3.6. O atendimento presencial e/ou remoto pretendido no nível II será prestado nas dependências da STI/SEDUC, sendo que atendimentos remotos serão efetuados apenas na rede interna da STI/SEDUC.

4.3.7. O atendimento presencial e/ou remoto pretendido no nível III será prestado nas dependências da STI/SEDUC ou remotamente, dependendo das especificidades de cada tarefa.

4.3.7.1. Eventualmente, através de autorização da CONTRATANTE em casos absolutamente necessários e comprovada de forma incontestada a sua vantagem, serviços poderão ser executados fora do ambiente da CONTRATANTE.

4.3.7.2. O Modelo híbrido de trabalho que combina a atividade presencial com a atividade remota também será possível, desde que atendido os critérios do item 4.3.7.1

4.3.7.3. 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

4.3.8. 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.

4.3.9. O horário de funcionamento da STI/SEDUC é de 07hs às 19hs, de segunda a sexta-feira.

4.3.10. O horário de prestação do serviço de sustentação da infraestrutura será o mesmo horário de funcionamento da STI/SEDUC, excetuando os demandas como manutenções programadas, antecipação de prazos de entrega, implementação de rotinas que necessitem de paralisação dos serviços, depuração de erros críticos, indisponibilidades de sistemas e serviços entre outros, que devem ser atendidos em regime de escala de 24x7.

4.3.11. O monitoramento da infraestrutura e serviços (NOC) será realizado em escala especial a ser definida pela CONTRATANTE em conjunto com a CONTRATADA após análise da melhor estratégia de monitoramento.

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

4.3.13. 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 SEDUC.

4.3.13.1. Tal necessidade poderá se dar em razão de atividades que demandem alterações da estrutura instalada ou que possam gerar impacto no funcionamento da empresa e/ou de seus sistemas de negócio:

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

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

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

4.3.14. Os custos relacionados à disponibilidade de profissionais (sobreviço 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 SEDUC.

#### 4.3.15. **Visão geral dos níveis de atendimento**

4.3.15.1. O Nível I – Service Desk deverá ter conhecimentos básicos para atendimento a requisições de serviços, incidentes e elucidação de problemas e dúvidas consideradas simples e deverá gerenciar/acompanhar todo o ciclo de vida do chamado, bem como abertura e acompanhamento de ordens de serviço para outros fornecedores de equipamentos e serviços (em garantia ou não) nas dependências da STI/SEDUC, sendo responsável por manter os usuários informados sobre o progresso do atendimento até o encerramento do mesmo.

4.3.15.2. O Nível II poderá, a critério da STI/SEDUC, realizar os atendimentos de forma remota, sendo o seu acesso através da rede da STI/SEDUC, 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 SEDUC.

4.3.15.3. 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 quando o problema es ver correlacionado com a Infraestrutura de TIC. a) Caso sejam constatados problemas em equipamentos ou serviços em garantia da STI/SEDUC, 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.

4.3.16. Os serviços, do item 1 do 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.

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

4.3.18. 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.

4.3.19. No “ANEXO VI - Perfis com a respectiva remuneração” (000026421287) consta tabela com número mínimo de colaboradores por equipe especializada com a respectiva remuneração mínima, para fins de avaliação de inexequibilidade (item 14.4), consta um quantitativo mínimo estimado de profissionais e perfis que precisariam ser alocados em cada uma das equipes especializadas definidas neste TR, 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 STI/SEDUC.

4.3.20. 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 STI/SEDUC exigem e devem ser prestados. Ainda, a exigência de habilidades em plataformas tecnológicas específicas leva em consideração a especificidade do ambiente computacional do CONTRATANTE, dentro de toda sua complexidade, a cri cidade de equipamentos e serviços, a essencialidade de seus serviços públicos, dentre outros fatores. Portanto, consideramos que as qualificações especificadas são as mínimas necessárias para atender as necessidades do CONTRATANTE dentro dos padrões de qualidade requeridos e que já são exigidos.

4.3.21. 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.

4.3.22. Com a recente chegada da biblioteca ITIL 4, o CONTRATANTE pode requerer da CONTRATADA que processos e padrões sejam atualizados ou incluídos para adaptar à 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 nesse TR.

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

#### 4.3.23. **Crítérios de Supervisão e coordenação das Atividades técnicas e Definição do Preposto**

4.3.23.1. A CONTRATADA deverá elencar profissionais para cumprirem as funções de supervisão e coordenação determinadas nos perfis dos Líderes Técnicos. Estas pessoas deverão estar designadas para as atividades de supervisão e coordenação das suas respectivas equipes especializadas. É responsabilidade das atividades de supervisão dos líderes técnicos a atuação transversal e integração entre todas as equipes, sejam elas as equipes especializadas da CONTRATADA como as equipes de servidores da STI/SEDUC e áreas negociais da SEDUC. As equipes de gestão de TIC do CONTRATANTE, no que diz respeito à execução e coordenação técnica dos serviços, realizarão sua interação preferencialmente com estes líderes técnicos e o preposto.

4.3.23.2. Segue abaixo os grupos de serviços que deverão ser alocados profissionais para o papel de líder técnico:

a) Suporte Remoto (Equipe I);

b) Suporte Presencial (Equipe II)

c) Gestão de Infraestrutura (Equipes III a VIII)

d) Gestão da Informação (Equipe IX a XI)

4.3.23.3. Os líderes técnicos da contratada, quando requisitados, deverão estar acessíveis em qualquer dia e horário para o CONTRATANTE, de forma presencial em horário comercial, e através de número telefônico quando em regime de sobreviço, para esclarecer dúvidas e conduzir procedimentos para a solução de problemas e incidentes

4.3.23.4. Além dos líderes técnicos das equipes especializadas, também cumprirá à contratada a indicação de um preposto, responsável pela interação com a CONTRATANTE sob todos os aspectos. O preposto deverá ser no ficado de toda e qualquer demanda do CONTRATANTE que necessite de atuação da CONTRATADA, inclusive no que diz respeito ao relacionamento com os líderes técnicos e equipes especializadas.

4.3.23.5. Na reunião inicial, a CONTRATADA designará um ou mais profissionais para ser o seu preposto como também seus substitutos eventuais. Sempre que houver mudanças, esses representantes administrativos deverão ter as suas indicações formalizadas junto à CONTRATANTE. O substituto eventual atuará somente na ausência do preposto titular.

4.3.23.6. Deve ser possível a comunicação com o preposto 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 preposto, que poderá ser acionado, ainda que remotamente, para receber determinações ou tratar questões, incidentes e problemas que sejam inadiáveis, a critério da CONTRATANTE.

4.3.23.7. 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).

4.3.23.8. Será de responsabilidade do preposto a execução/coordenação das seguintes atividades:

- a) Executar os procedimentos administrativos referentes aos recursos alocados para execução dos serviços contratados.
- b) Executar a gestão geral do contrato por parte da CONTRATADA.
- c) Assegurar que as determinações da CONTRATANTE sejam disseminadas junto aos colaboradores na execução dos serviços.
- d) Proceder ao registro de atas de reunião, as quais deverão ser disponibilizadas para a CONTRATANTE sempre que solicitadas.
- e) Zelar pelo cumprimento eficaz e eficiente dos requisitos contratuais segundo as melhores práticas.
- f) Participar, quando convocado pela CONTRATANTE, de reuniões de alinhamento de expectativas contratuais ou de planejamento de atividades.
- g) Elaborar, quando solicitado, minuta de OS, para discussão, aprovação e autorização pelos demandantes, Fiscais Técnicos e Gestor do Contrato.
- h) Responsabilizar-se pelo planejamento, acompanhamento e cumprimento integral de todas as tarefas nos prazos e qualidade exigidos.
- i) Avaliar o prazo requerido e alocar os profissionais necessários para a execução das ORDENS DE SERVIÇO.
- j) Informar os profissionais da CONTRATADA que serão os responsáveis pelo atendimento da ORDEM DE SERVIÇO.
- k) Acompanhar a execução de todas as ORDENS DE SERVIÇO, garantindo o cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço.
- l) Informar à CONTRATANTE sobre problemas de qualquer natureza que possam impedir o adequado atendimento das ORDENS DE SERVIÇO.
- m) Realizar a entrega dos serviços e produtos previsto nas ORDENS DE SERVIÇO e nas demais obrigações contratuais.
- n) Obter do Gestor do Contrato ou dos servidores por ele indicados, as assinaturas de autorização e ateste das ORDENS DE SERVIÇO a serem executadas ou concluídas, previamente a execução ou posterior a conclusão, respectivamente.
- o) Atuar como representante da CONTRATADA para solução de qualquer dúvida, conflito ou desvio, em relação a questões técnicas envolvendo a prestação de serviço.
- p) Responder, perante o CONTRATANTE, pela execução técnica das requisições, incidentes e problemas.
- q) 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.
- r) Levar para as reuniões periódicas de acompanhamento as situações não resolvidas de gestão das demandas.
- s) Realizar a gestão cabível à CONTRATADA, quanto aos aspectos administrativos e legais do contrato.
- t) O preposto deverá ser dedicado/exclusivo para atender à STI/SEDUC.
- u) A prestação dos serviços do preposto serão nas dependências da Contratante ou de forma remota à Critério da CONTRANTEO preposto é o representante da CONTRATADA junto à STI/SEDUC.
- v) O preposto poderá ser contatado mesmo fora do horário de expediente, sem que com isso ocorra qualquer ônus extra ao CONTRATANTE.

#### 4.3.23.9. Requisitos Técnicos do(s) Preposto(s):

- a) 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.
- b) O(s) Preposto(s) designado(s) pela CONTRATADA deverá(ão) ter 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.
- c) O preposto deve possuir no mínimo as seguintes certificações Scrum Foundation e ITIL Foundation Certified v3 ou superior.

#### 4.3.24. Locais e Horários de Prestação dos Serviços - item 1

4.3.24.1. Os serviços de atendimento presencial na Sede aos usuários de TIC deverão ser prestados nas dependências da STI/SEDUC, no seguinte endereço:

a) Av. Quinta avenida, quadra 71 número 212 - Setor Leste Vila Nova - Goiânia/GO - CEP: 74643-030.

4.3.24.2. Os serviços de atendimento presencial nas 40 Coordenações Regionais de Ensino devem ser prestados nas seguintes cidades (1 por CRE) da Tabela 2 e deve ser prestado por no mínimo um profissional em tempo integral (8hs às 18hs):

CIDADES
ÁGUAS LINDAS
ANÁPOLIS
APARECIDA
CAMPOS BELOS
CATALÃO
CERES
FORMOSA
GOIANÉSIA
GOIÂNIA

GOIÁS
GOIATUBA
INHUMAS
IPORÁ
ITABERAI
ITAPACI
ITAPURANGA
ITUMBIARA
JATAI
JUSSARA
LUZIÂNIA
MINAÇU
MINEIROS
MORRINHOS
NOVO GAMA
PALMEIRAS
PIRACANJUBA
PIRANHAS
PIRES DO RIO
PLANALTINA
PORANGATU
POSSE
QUIRINÓPOLIS
RIO VERDE
RUBIATABA
SANTA HELENA
SÃO L. M. BELOS
SÃO M. ARAGUAIA
SILVÂNIA
TRINDADE
URUAÇU

Tabela 02 - 40 Regionais

4.3.24.3. Todos os deslocamentos das equipes que se fizerem necessários para o desenvolvimento das atividades contratadas serão de responsabilidade da CONTRATADA, através de meios que lhe convir.

4.3.24.4. Os horários de funcionamento dos sítios do CONTRATANTE são de segunda a sexta-feira, entre 07:00 horas e 19:00 horas. Em caráter excepcional (treinamentos, cursos, manutenções e mudanças programadas) poderá haver atividades do CONTRATANTE em finais de semana e feriados. 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.

#### 4.3.25. Requisitos Específicos das Equipes Especializadas

4.3.25.1. Cada uma das equipes especializadas será responsável por atuar em um determinado segmento da cadeia de prestação de serviços, de acordo com a sua especialidade, de modo a garantir a integração completa entre os segmentos, o foco na qualidade do atendimento e na experiência dos usuários, observância dos níveis de serviço e desempenho estabelecidos neste Termo de Referência. Para cada uma das equipes especializadas está definido um conjunto de atividades a serem executadas, conforme será detalhado nos itens na sequência. Além das atividades próprias de cada equipe, estão definidas as seguintes atividades e atributos comuns às equipes especializadas:

1. Deverão atuar proativamente, de modo atender aos usuários e garantir a disponibilidade e performance dos serviços de TIC sob a sua responsabilidade, dentro dos níveis de serviços acordados.
2. Deverão atuar proativamente buscando a automatização e melhoria contínua dos processos e atribuições sob sua responsabilidade.
3. Deverão atender aos chamados da fila sob sua responsabilidade e fazer os devidos encaminhamentos e garantir o atendimento das atividades sob a responsabilidade da CONTRATADA.
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.
5. Deverão atuar em conjunto e coordenadas pela equipe de Governança de Serviços de TIC reportando a incidência de problemas ou a indisponibilidade ou degradação de performance de serviços, bem como sugestões de melhorias nos processos e ambientes sob sua responsabilidade.
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.
7. Deverão participar de reuniões com o CONTRATANTE e com as equipes de projeto, elaborando as respectivas atas, para tratar de assuntos relativos às suas especialidades de atuação.
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 do CONTRATANTE, bem como propor ações e contramedidas.
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 pelo CONTRATANTE.
10. Deverão realizar a curadoria (criar, verificar, corrigir, melhorar e manter atualizados) das bases de conhecimento com scripts de solução de atendimentos, requisições, incidentes e problemas dentro da sua especialidade.

11. Deverão atuar em conjunto com a equipe de monitoração de modo a publicar em página web on-line (em tempo real) de forma proativa a capacidade e a disponibilidade dos serviços de TIC e ativos sob sua responsabilidade.
12. Deverão atuar em conjunto com a equipe de segurança de modo a manter de forma proativa os serviços de TIC e ativos sob a sua responsabilidade atualizados e em conformidade com as políticas de segurança da CONTRATADA.
13. Deverão prestar atendimento presencial aos usuários de TIC da STI/SEDUC
14. Deverão executar todas as atividades em concordância com as políticas de segurança da informação e de infraestrutura de TIC do CONTRATANTE.

4.3.26. As equipes especializadas atuam na prestação de duas categorias básicas de serviços de Tecnologia da Informação: os serviços aos usuários (Equipes especializadas I e II) e os serviços de infraestrutura e serviços de TIC (Equipes especializadas III a XII). Estas duas categorias se complementam e devem atuar de forma integrada priorizando sempre na qualidade e disponibilidade dos serviços para os usuários.

4.3.27. 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 nesse TR ou devidamente acordados com a CONTRATANTE.

4.3.27.1. Caso a CONTRATADA tenha interesse que algum outro profissional que atue em mais de uma equipe especializada, deve certificar que o mesmo possui as qualificações descritas para as respectivas equipes. Ficará a critério da CONTRATANTE autorizar ou não a atuação de profissionais em mais de uma equipe especializada.

4.3.27.2. O atendimento das solicitações de serviço se dará em três níveis, de acordo com o estabelecido no ITIL. O primeiro nível é o atendimento remoto ao usuário, através dos canais de atendimento estabelecidos nesse TR. Caso o atendimento não possa ser resolvido remotamente, poderá ser escalado para o segundo nível, de atendimento presencial ao usuário.

4.3.27.3. 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 TI e respectiva infraestrutura.

4.3.27.4. Para fins de um melhor atendimento aos usuários da SEDUC, no interesse do CONTRATANTE, a equipe de atendimento à usuário remoto ou presencial poderá ser treinado nos sistemas desenvolvidos pela CONTRATANTE para realizar um suporte mais adequado.

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

4.3.27.6. O detalhamento das atribuições e requisitos das Equipes Especializadas estão descritas no “ANEXO III- Requisitos das Equipes Especializadas” (000026421295).

#### 4.4. **Características da Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI**

4.4.1. A Solução de Gerenciamento de Serviços de TIC utilizada atualmente pela CONTRATANTE é o SAC baseado no GLPI, a qual foi configurada e implantada pela CONTRATANTE, sendo que no novo contrato a disponibilização da nova ferramenta será de responsabilidade da vencedora do atual certame.

4.4.2. 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.

4.4.3. Para viabilizar a gestão dos serviços prestados, deverá ser utilizada 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.

4.4.4. 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 aqui expostos.

4.4.5. A ferramenta deverá ser capaz de implementar diversos indicadores de acordo de níveis de serviço, e não deve se estar limitada aos indicadores e acordos de níveis de serviço presentes nesse TR.

4.4.6. Deverá ser capaz de fornecer diversos perfis de administração.

4.4.7. 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.

4.4.8. 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 4, deverão atender aos seguintes requisitos gerais:

4.4.8.1. 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 es ver 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.

4.4.8.2. Estar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, monitorada e sendo mantida como serviço crítico da CONTRATANTE.

4.4.8.3. Ser multiusuário e multitarefa.

4.4.8.4. Estar integrada com as bases de dados corporativas de usuários (LDAP, Active Directory), e possibilitar a integração com ferramentas de gestão de identidade.

4.4.8.5. Possuir menus e todas as funcionalidades em português do Brasil.

4.4.8.6. Manter cópia do registro de logs das atividades para fins de auditoria por, no mínimo, 12 (doze) meses.

4.4.8.7. Permitir a exportação e transferência de todos os dados armazenados em formatos abertos.

4.4.8.8. Permitir adaptações, customizações e integrações, de acordo com as necessidades apresentadas pelo CONTRATANTE.

4.4.8.9. 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 300 (trezentos) usuários atendentes a fim de contemplar a demanda exclusiva do CONTRATANTE.

4.4.8.10. 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.

4.4.9. 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.

4.4.10. 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:

#### 4.4.10.1. 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.

#### 4.4.10.2. 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.

#### 4.4.10.3. Gerenciamento de Incidentes (Incident Management):

1. O objetivo do processo de Gerenciamento de Incidentes é restabelecer a operação normal do serviço ou do ativo de TIC no qual ocorreu o incidente, o mais rápido possível, cumprindo o Acordo de Nível de Serviços.
2. Tal qual ocorre com os processos envolvidos no Cumprimento de Requisitos, os processos de atendimento, gerenciamento e tratamento dos incidentes reportados, também são executados em conformidade a ITIL v3 e são registrados e gerenciados através de solução de software para Gerenciamento de Incidentes.
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 para o processo de Gerenciamento de Incidentes (Incident Management) e todas as suas funcionalidades relacionadas ao processo deverão ser integralmente instaladas e estar disponíveis para uso.

#### 4.4.10.4. Gerenciamento de Problemas (Problem 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.

#### 4.4.10.5. 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.

#### 4.4.10.6. 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.

#### 4.4.10.7. 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 íntegra) 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.
2. Gerenciamento de Capacidade (Capacity Management):
3. 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
4. Dentre seus objetivos os principais são:
5. Fornecer orientações às áreas do negócio e de TI em relação a questões relacionadas à capacidade e ao desempenho;
6. Realizar controle para que os resultados de desempenho e de serviço atendam ou excedam os acordos;
7. Ajudar no diagnóstico e resolução de incidentes relacionados;

8. Avaliar o impacto das mudanças no plano de capacidade;
  9. Realçar as medidas proativas para melhorias de desempenho
3. 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.

#### 4.4.10.9. 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 de 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.
5. 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.

#### 4.4.10.10. 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).

#### 4.4.10.11. 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.

#### 4.4.10.12. 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 99,99999% 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 preventiva;
  4. Interagir com o Gerenciamento da Capacidade;
  5. Monitorar a disponibilidade;
  6. Utilizar técnicas proativas e reativas para a análise de da disponibilidade;
  7. Fornecer relatórios sobre a disponibilidade dos serviços;
  8. Revisar a disponibilidade dos serviços;
  9. Entender o porquê do serviço ter ficado parado (pode utilizar o Gerenciamento de Problemas como auxílio a esta tarefa).

#### 4.4.10.13. 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.
  1. Dentre suas atividades, merecem destaques e são relevantes aos interesses da CONTRATANTE as seguintes:
  2. Definir, documentar, acordar, monitorar, medir, reportar e rever os níveis de serviços providos;
  3. Prover e melhorar o relacionamento e comunicação com o negócio e com os fiscais técnicos;
  4. Garantir a existência de metas específicas e mensuráveis para todos os serviços de TIC;
  5. Monitorar e melhorar a satisfação dos clientes;
  6. 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.

#### 4.4.11. As justificativas para o uso de ferramenta ITSM são:

4.4.11.1. 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.

4.4.11.2. A Informa on 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.

4.4.11.3. Atualmente, o esforço de atualização e divulgação da ITIL, ao redor do mundo é realizado pelo Informa on 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.

4.4.11.4. 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.

4.4.11.5. No tocante aos softwares componentes da solução pretendida, faz-se necessária sua plena adequação ao modelo ITIL, quanto aos processos e gerenciamento fundamentais.

4.4.11.6. Neste contexto, é fundamental que haja uma comprovação indubitável de que o produto oferecido está ajustado às exigências da contratação, o que só pode ser assegurado pela apresentação de certificações reconhecidas internacionalmente.

4.4.11.7. Deste modo, para comprovação da conformidade com a biblioteca ITIL, exige-se que a ferramenta, fornecido pela CONTRATADA possua a certificação PinkVERIFY™, da empresa Pink Elephant.

4.4.11.8. Note-se que o objeto da licitação transcende ao fornecimento de software, que representa o complemento de um escopo maior, qual seja o fornecimento de solução integrada de gerenciamento de serviços de tecnologia da informação, fundamentada nas melhores práticas da biblioteca ITIL, do qual o software é um dos componentes.

4.4.11.9. Por fim, nesse sentido, a ata nº 3 do TCU, de 13 de fevereiro de 2008, Acórdão TCU nº 144/2008, afirma que:

*"... é válido que se exija certificação emitida pela Pink Elephant, uma vez que se trata de organização que é referência mundial em capacitação ITIL, o que não configura restrição ao processo competitivo, mas um instrumento necessário para que a Administração efetive o adequado atendimento de suas necessidades. uma vez que o programa PinkVerify é mundialmente considerado como adequado à certificação que avalia as ferramentas que suportam as necessidades de definições e fluxos de trabalho dos processos de gerenciamento de TIC."*

4.4.12. 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 (hps://www.pinkelephant.com/enUS/PinkVERIFY/PinkVERIFYToolsets):

4.4.13. A ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI deverá possuir certificação PinkVERIFY™, 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).

4.4.14. 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

4.4.15. 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 que irá utilizar no ambiente da CONTRATANTE.

4.4.15.1. 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.

4.4.15.2. 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.

4.4.16. 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.

4.4.17. Ao final do contrato, a CONTRATADA deverá manter o licenciamento da ferramenta por, pelo menos, mais 6 meses.

4.5.1. Atualmente ferramentas implantadas para monitoramento dos serviços e a vos de TI da CONTRATANTE são: Zabbix, Kibana, Elastica, Grafana, Ntop e Huawei Reports.

4.5.2. A CONTRATADA deverá realizar o monitoramento dos a vos, 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 a solicitar a implantação.

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

4.5.4. Monitorar uma infraestrutura de TIC significa verificar a eficácia do funcionamento de cada serviço, equipamento e processos existentes. A monitoração 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 TIC da CONTRATANTE.

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

4.5.6. Diante disso, a monitoração em tempo real da infraestrutura de TIC e de seus a vos, vêm se tornando indispensável na gestão da TIC da CONTRATANTE. Essa monitoração 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.

4.5.7. Com isso, a Solução de Software de Monitoração 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.

4.5.8. A solução de Monitoração 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.

4.5.9. Objetivando a utilização de solução flexível e adaptável de monitoração da infraestrutura de TIC da CONTRATANTE capaz de monitorar computadores, máquinas virtuais, dispositivos, serviços, aplica vos, etc., serão especificados nos itens a seguir as características, funcionalidades e requisitos necessários à Solução de Monitoração.

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

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

1. Os computadores, máquinas virtuais, dispositivos, serviços, aplica vos e demais itens estabelecidos pela CONTRATANTE como sendo de monitoração obrigatória, serão classificados neste documento como sendo Item de Monitoração (IM).
2. Agente de Coleta corresponde ao serviço ou aplicativo instalado em IM, com o objetivo de coletar dados, comparar amostras coletadas com valores predefinidos, cria alertas e executar respostas.
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.
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.
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. 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:
7. Descobrir automaticamente os servidores e dispositivos de rede.
8. Executar a descoberta de baixo nível com os métodos de atribuição automática de verificações de desempenho e disponibilidade para entidades descobertas.
9. Realizar monitoração distribuída com administração centralizada, via console físico ou web.
10. Possuir aplicação cliente de alta performance compatível com os sistemas operacionais de uso da CONTRATANTE.
11. Realizar monitoração de IMs com ou sem Agente de Coleta.
12. Realizar monitoração de IMs por instruções de Monitoração.
13. Autenticação segura de usuário, passível de integração com LDAP e quaisquer outras formas de autenticação de rede da CONTRATANTE.
14. 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.
15. Permitir, no mínimo, a notificação de eventos predefinidos por e-mail, SMS e Instant Messaging.
16. Prover visualização gerenciais e técnicas, sintetizada e detalhada dos IMs.
17. A série histórica das configurações aplicadas a Agentes de Coleta, Instruções de Monitoração criadas, informações coletadas, eventos registrados e ações realizadas, devem ser preservadas e possibilitar a análise e auditorias a qualquer tempo.
18. Realizar monitoração de máquinas virtuais VMware.

4.5.12. Juntamente com as atividades básicas relacionadas anteriormente, a solução possui capacidade para formação de Grupo de Gerenciamento 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 IM's 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, aplica vos e demais objetos recursos
11. Existente no IM pré-definidos para mapeamento.
12. 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. Este requisito objetiva a análise, o mapeamento e inclusão de novos IMs com base em características específicas.
13. 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 estes objetos possam ser posteriormente analisados e incluídos na monitoração, conforme interesse da CONTRATANTE.

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

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 IMs, 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.

#### **4.6. Requisitos de projeto e de implementação, técnicas, métodos, forma de gestão, de documentação, dentre outros**

4.6.1. A CONTRATADA deverá alimentar e manter atualizada toda a documentação gerada em decorrência da execução do contrato, inclusive rotinas e

relatórios técnicos e gerenciais.

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

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

4.6.4. 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 STI/SEDUC.

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

4.6.6. São de propriedade da SEDUC, todos os produtos gerados no escopo da presente contratação; incluindo estudos, relatórios, especificações, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, páginas web e documentação, em papel ou em qualquer forma ou mídia, em conformidade com o artigo 111 da Lei 8.666/93, com a Lei 9.609/98 e com a Lei 9.610/98, sendo vedada qualquer apropriação e comercialização destes por parte da CONTRATADA.

4.6.7. Para garantir os direitos de propriedade intelectual cabe a 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 contratados em palestras/apresentações.

4.6.8. A CONTRATADA se compromete, em conformidade com o parágrafo único do artigo 111 da Lei Federal nº 8.666/93, a participar de atividades de transição contratual e a transferir para a STI/SEDUC e/ou para outra empresa por este indicada todo o conhecimento gerado na execução dos serviços, incluindo dados, documentos e elementos de informação utilizados.

4.6.9. Com vista a mitigar riscos de descontinuidade de serviços e de dependência técnica pela STI/SEDUC, a CONTRATADA se compromete a habilitar equipe de técnicos da STI/SEDUC ou outra por ele indicada no uso das soluções desenvolvidas e implantadas no escopo deste contrato, repassando todo o conhecimento necessário para tal.

4.6.10. A STI/SEDUC 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.

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

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

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

4.7.2. 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.

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

problema.

4.7.4. 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.

4.7.5. Para não ocorrer interrupção dos serviços prestados ao usuário da STI/SEDUC, durante o PTO deve ocorrer a implantação da Ferramenta de Requisição de Serviços e Gerenciamento de TI (ITSM), 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.

4.7.6. Com base nas informações recolhidas durante o PTO, a CONTRATADA deverá entregar o Plano de Implantação dos Serviços até 05 (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.

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

4.7.7.1. Ter entregue o Plano de Implantação dos Serviços pelo menos 05 (cinco) dias corridos antes do início da prestação dos serviços.

4.7.7.2. Ter cumprido todas as exigências para o início do PAO.

4.7.8. O Período de Adaptação Operacional (PAO) da CONTRATADA terá a duração de 180 (cento e oitenta) dias corridos, contados a partir do início efetivo da prestação dos serviços. Durante este período, considerado como de estabilização, a CONTRATADA deverá proceder a todos os ajustes que se mostrarem necessários no dimensionamento e qualificação das equipes, bem como nos procedimentos adotados e demais aspectos da prestação dos serviços, de modo a assegurar o alcance das metas estabelecidas.

4.7.9. A Durante o Período de Adaptação Operacional a CONTRATADA deverá planejar e executar a implantação da prestação de serviços de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência, contemplando: 4.7.9.1. Implantação do Centro de Chamados;

4.7.9.2. Adaptação e migração de dados da Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI atual para a nova;

4.7.9.3. Adaptação à Ferramenta de Acesso Remoto;

4.7.9.4. Implantação do Circuito de Comunicação Dedicado ou VPN Site-to-Site, entre CONTRATADA e CONTRATANTE;

4.7.9.5. Revisão e migração de todos os processos já implantados para a nova Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI;

4.7.9.6. Meios que viabilizem os acessos que venham a ser necessários a seus colaboradores remotos, respeitando as normas de segurança da STI/SEDUC e boas práticas de mercado.

4.7.9.7. 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.

4.7.9.8. Demais atividades definidas neste Termo de Referência a serem executadas pela CONTRATADA.

4.7.9.9. Totalidade de colaboradores de nível 1 e 2 já com todos os requisitos profissionais cumpridos e, pelo menos, 50% dos colaboradores de cada Equipe Especializada de nível 3 já com todos os requisitos profissionais cumpridos, resguardado os quantitativos mínimos de cada perfil listado no item 4.8.10.

a) Caso a contratada não inicie com 100% dos colaboradores de nível 3 já com todos os requisitos profissionais cumpridos, terá 30 dias corridos da data de início da prestação dos serviços para fazê-lo.

4.7.10. Nos primeiros 90 (noventa) dias corridos após o início da execução dos serviços, tratado como um período de estabilização e ajustes, a CONTRATADA deverá manter no mínimo 40% dos colaboradores de todos os perfis.

4.7.11. Os perfis de coordenador de suporte, técnico de suporte e técnico de suporte especializado devem ter seus quantitativos mínimos indicados respeitados durante o PAO

4.7.12. Mais de um perfil de analista pode ser executado pelo mesmo profissional, desde que tenha as qualificações para os perfis pretendidos conforme "ANEXO IX - Qualificações Mínimas por Perfis Técnico-Profissionais" (000026429496) e que isso não venha a impactar negativamente no serviço prestado à SEDUC.

4.7.13. 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 pelo órgão somente para a execução inicial dos serviços, durante o PAO.

4.7.14. 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.

4.7.15. Para viabilizar a fiscalização pela STI/SEDUC, as contratações e demissões ocorridas no âmbito do contrato deverão ser informadas de imediato. Além disso, quando da substituição dos profissionais, a CONTRATADA deverá observar os requisitos de qualificação previstos para cada

serviço e deverá encaminhar à STI/SEDUC 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.

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

4.7.17. Os dados utilizados para o dimensionamento das equipes de atendimento deverão ser apresentados à STI/SEDUC 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 esta s cos sobre a variação das demandas e respectivos tempos de atendimento, que demonstrem ter havido otimização de desempenho que jus fique tal redução, sem impacto para a qualidade dos serviços devendo ser devidamente aprovados pela STI/SEDUC.

4.7.18. No caso de redução da equipe, a CONTRATADA deverá comprovar que o restante da equipe atende todos os requisitos do perfil profissional que deixará de atender o Órgão.

4.7.19. O dimensionamento da equipe para execução adequada dos serviços de consultoria será de responsabilidade da CONTRATADA, devendo ser suficiente para a execução das ordens de serviço, bem como o cumprimento integral dos níveis mínimos de serviço exigidos nessa contratação. Os membros da equipe que prestarão os serviços de consultoria não terão a necessidade de atuar exclusivamente na execução dos serviços contratados durante toda a jornada de trabalho, pela natureza não continuada destes serviços, onde são demandados através de ordens de serviço.

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

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

4.7.22. A CONTRATADA deverá acompanhar as evoluções tecnológicas do ambiente, mediante mudança, adaptação e migração de informações e substituição do uso de seus sistemas, ferramentas, base de dados e base de conhecimento que a STI/SEDUC venha a adotar, mantendo sua equipe técnica capacitada.

4.7.23. Ao término do PAO, todos os requisitos relacionados com o Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC e com as funcionalidades do Centro de Chamados deverão estar devidamente operacionais.

4.7.24. 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 instituição, na sede da SEDUC na cidade de Goiânia.

4.7.25. Atualmente, a sede da SEDUC está localizada no seguinte endereço: Av. Quinta avenida, quadra 71 número 212 - Setor Leste Vila Nova Goiânia/GO - CEP: 74643-030.

4.7.25.1. A administração é dividida com as 40 Coordenações Regionais de Ensino. Conforme lista de cidades da Tabela 02. A relação de endereços consta neste link: [https://site.educacao.go.gov.br/wp-content/uploads/2021/06/COORDENACOES-REGIONAIS-DE-EDUCACAO\\_JUN\\_2021-2.pdf](https://site.educacao.go.gov.br/wp-content/uploads/2021/06/COORDENACOES-REGIONAIS-DE-EDUCACAO_JUN_2021-2.pdf).

4.7.26. A SEDUC, na duração do contrato, pode acrescentar ou perder unidades consideradas sede, fato que não ensejará repactuação de valores de contrato desde que ainda se localizem em Goiânia-GO.

4.7.27. A CONTRATADA deverá prestar serviço de suporte remoto (inclusive com fornecimento de ferramentas de software, se necessário) nas unidades descentralizadas, por intermédio da infraestrutura de telecomunicações da STI/SEDUC.

4.7.28. A SEDUC, na duração do contrato, pode acrescentar ou perder unidades descentralizadas, fato que não ensejará reajuste/repactuação de valores de contrato.

4.7.29. A STI/SEDUC poderá incluir nos indicadores de níveis de serviço novas atividades correlatas, bem como novos equipamentos adquiridos. Neste caso a CONTRATADA deverá suportar o novo cenário da STI/SEDUC. As novas atividades devem atender aos indicadores correlatos de níveis de serviço e requisitos obrigatórios previstos nessa contratação.

4.7.30. A CONTRATADA poderá sugerir alterações nas metodologias ou no próprio Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC. As sugestões serão analisadas e poderão ser homologadas pela STI/SEDUC, sem ônus adicional.

4.7.31. Toda requisição, demanda ou chamado será aberto via Central de Serviços através do Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC ou por telefone, resguardado à STI/SEDUC o direito de alterar este procedimento, e deverá ser fechado pela própria Central de Serviços. A comunicação se dará, preferencialmente via ferramenta de controle de demanda, e nos demais casos via telefone, e-mail ou outro meio definido pela STI/SEDUC. Exige-se que os técnicos da CONTRATADA incluam todas as ações efetuadas em cada atendimento no sistema de registro e acompanhamento de chamados da STI/SEDUC. 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 SEDUC, minimizando a dependência com a CONTRATADA.

4.7.32. 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 STI/SEDUC. Para tanto, serão consideradas as seguintes metas:

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

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

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

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

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

4.7.34. 90 (noventa) dias corridos após o fim do Período de Adaptação Operacional (PAO), a CONTRATADA deverá apresentar um Plano de Transferência de Conhecimento (PTC), que deverá conter, no mínimo:

4.7.34.1. A descrição dos meios empregados na construção da Base de Conhecimentos.

4.7.34.2. A metodologia de trabalho.

4.7.34.3. Os modelos de gestão, gerência, trabalho e operação geral.

4.7.34.4. Os documentos e os artefatos a serem gerados.

4.7.34.5. Os processos, cronograma e outros recursos, que deverão ser usados para garantir que a STI/SEDUC retenha o conhecimento sobre as operações e os processos de gerenciamento e operação da Infraestrutura de TIC.

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

4.7.36. O Plano de Transferência de Conhecimento (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.

4.7.37. Em ocorrendo nova licitação, com mudança do fornecedor dos serviços, a CONTRATADA deverá apresentar relatório final, contendo o Plano de Transferência de Conhecimento (PTC), e todos os demais documentos necessários para a continuidade da prestação dos serviços.

#### **4.8. Requisitos de metodologia de trabalho e padronização**

4.8.1. A metodologia de trabalho será baseada no conceito de delegação de responsabilidade, sendo a STI/SEDUC responsável pela gestão e fiscalização do contrato e pelo atesto da aderência aos padrões de qualidade exigidos nos serviços entregues, e a CONTRATADA como 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.

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

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

4.8.4. A STI/SEDUC deseja institucionalizar, pelo menos, 13 processos ITIL no decorrer deste contrato. 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 STI/SEDUC, seguindo os processos, padrões e procedimentos de gestão da ITIL v3 ou superior.

4.8.5. A execução dos serviços será gerenciada pela CONTRATADA, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis mínimos de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo. Os dados relativos ao registro e atendimento de demandas de usuários deverão ser mantidos atualizados em uma base de dados fornecida pela CONTRATADA, a qual será utilizada para obter informações, dados e indicadores para a emissão de relatórios gerenciais mensais e para a fiscalização do cumprimento das obrigações contratuais. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados à STI/SEDUC.

4.8.6. Os chamados para a prestação dos serviços serão feitos, preferencialmente, por intermédio de ferramenta de requisições de serviço e gestão de TIC disponibilizada pela CONTRATADA, e nos demais casos, por contato telefônico na Central de Atendimento.

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

4.8.8. Ao executar as atividades, a CONTRATADA deverá manter atualizados todos os registros correspondentes na ferramenta de requisições de serviço e gestão de TIC, e também nas bases de conhecimentos e de configuração dos ativos de TIC.

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

4.8.10. Os serviços poderão 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.

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

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

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

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

4.8.12.3. Quando no monitoramento, caracterizado o evento de incidente, este deve ser registrado de forma automática na ferramenta de Requisição de Serviço e Gestão de TIC, para que seja possível fazer seu acompanhamento e registro da resolução.

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

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

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

4.8.14. Subsidiar a STI/SEDUC na definição de projetos de melhoria qualitativa de serviços da rede seja para resolução de problemas existentes, aperfeiçoamento dos serviços ou introdução de novas funcionalidades.

4.8.15. Auxiliar a análise, orientação, acompanhamento, desenvolvimento de métodos e técnicas visando ganhos de produtividade através de racionalização, padronização, avaliação e recomendação de soluções. 4.9.16. Avaliar e recomendar à STI/SEDUC a adequação de processos que permitam a implantação dos sistemas planejados ou que proporcionem maior produtividade.

#### 4.9. **Requisitos de garantia e manutenção**

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

#### 4.10. **Requisitos de capacitação**

4.10.1. A CONTRATADA deverá acompanhar as evoluções tecnológicas da STI/SEDUC, 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 STI/SEDUC venha a adotar, mantendo sua equipe técnica capacitada.

#### 4.11. **Requisitos de confidencialidade e segurança da informação**

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

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

4.11.3. É de total responsabilidade da CONTRATADA qualquer ocorrência de transferência, remanejamento dos seus colaboradores envolvidos diretamente na execução dos serviços de suporte à infraestrutura. Se isto ocorrer, no entanto, a STI/SEDUC deverá ser comunicado com antecedência mínima de cinco dias úteis e a contratada deverá providenciar a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos da STI/SEDUC.

4.11.4. A CONTRATADA firmará por meio de TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO E RESPEITO ÀS NORMAS DE SEGURANÇA VIGENTES (ANEXO XIII - 000026437760), o compromisso de manter total sigilo e preservar a segurança das informações, assim como obterá por meio do TERMO DE CIÊNCIA INDIVIDUAL DE SIGILO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO (ANEXO XIV 000026437986) a ciência de cada colaborador a serviço da CONTRATADA que irá prestar os serviços constantes nessa contratação.

4.11.5. Todo e qualquer profissional a serviço da CONTRATADA deverá assinar termo declarando estar ciente de que a estrutura computacional da STI/SEDUC não poderá ser utilizada para fins particulares.

4.11.6. Todas as informações, documentos e especificações técnicas as quais a CONTRATADA (representantes, empregados e colaboradores) ver 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 os termos constantes na Declaração de Compromisso de Manutenção de Sigilo.

4.11.7. A CONTRATADA é integralmente responsável pela manutenção de sigilo sobre quaisquer dados e informações fornecidos pela STI/SEDUC, 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.

4.11.7.1. 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.

4.11.8. Cada colaborador a serviço da CONTRATADA deverá estar ciente de que a estrutura computacional do órgão não poderá ser utilizada para fins particulares, sendo que quaisquer ações que tramitem em sua rede poderão ser auditadas.

#### 4.12. **Requisitos de equipe técnica**

4.12.1. Os serviços deverão ser prestados por empresa com experiência técnica comprovada, conforme critérios de habilitação, na disponibilização e sustentação de infraestrutura de sistemas informatizados, telefonia IP, e no suporte técnico a usuários e que demonstre experiência anterior em desempenhar as atividades de operação e monitoração de recursos tecnológicos de porte similar aos presentes na STI/SEDUC.

4.12.2. Os serviços deverão ser executados por profissionais qualificados, com experiência em diagnóstico proativo de problemas em ambientes complexos, e com a capacidade técnica necessária para atender à complexidade especificada no procedimento.

4.12.3. Durante a execução contratual, a CONTRATADA se obriga a manter as habilidades dos seus colaboradores diretamente envolvidos na prestação dos serviços, conforme estabelecido no "ANEXO IX - Qualificações Mínimas por Perfis Técnico-Profissionais" (000026429496).

4.12.4. A comprovação dos requisitos deverá ser composta de:

4.12.4.1. Cópia autenticada de certificados ou diplomas ou certificados que comprovem a conclusão dos cursos ou experiência exigidos. No caso dos cursos de nível médio e/ou superior deverá ser apresentado o diploma reconhecido pelo MEC.

4.12.4.2. Declaração da empresa na qual o colaborador tenha prestado serviço, incluindo a descrição das atividades realizadas e o tempo da prestação do serviço ou Carteira de Trabalho.

4.12.5. Todos os documentos apresentados estarão sujeitos à diligência da STI/SEDUC para fins de confirmação das informações prestadas. Caso uma certificação não seja mais válida, será aceita a nova certificação que substituiu a anterior.

4.12.6. Quando da adição de um novo colaborador da CONTRATADA para prestação dos serviços, objeto deste Termo de Referência, esta deve apresentar com antecedência mínima de 05 (cinco) dias úteis, o que com a documentação contendo os requisitos de qualificação, certificação e habilidades atendidos, conforme exigência deste Termo de Referência. Caso a CONTRATADA não apresente as comprovações no prazo especificado ficará vetada a prestação do serviço, a qual o colaborador se apresentou para atender a demanda, não suspendendo os prazos de Níveis Mínimos de Serviços (NMS).

4.12.7. A STI/SEDUC poderá a qualquer momento recusar o atendimento dos serviços por colaboradores que não atendam aos requisitos especificados neste documento.

#### 4.13. **Requisitos de formação de equipe técnica**

4.13.1. O perfil profissional dos recursos alocados pela CONTRATADA deverá respeitar os requisitos mínimos constantes no ANEXO IX - Qualificações Mínimas por Perfis Técnico-Profissionais" (000026429496).

4.13.2. A CONTRATADA terá prazo de 20 (vinte) dias corridos, após a assinatura do contrato para apresentar os profissionais conforme cronograma estabelecido pela STI/SEDUC.

4.13.3. Para cada profissional alocado nos serviços escopo desta contratação, a CONTRATADA deverá encaminhar documentos comprobatórios de qualificação.

4.13.4. Nos casos em que a STI/SEDUC solicitar a substituição de profissionais, esta deverá ocorrer num prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis a contar da data de solicitação.

4.13.5. Do início da execução do contrato, sempre que houver alteração do quadro de pessoal alocado na prestação dos serviços ou quando solicitado, a CONTRATADA deverá encaminhar carta de apresentação contendo os dados pessoais e informações quanto à habilitação e qualificação profissional dos funcionários.

4.13.6. Todos os profissionais envolvidos na execução dos serviços deverão assinar TERMO DE CIÊNCIA INDIVIDUAL DE SIGILO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO (ANEXO XIV - 000026437986)

#### 4.14. **Requisitos sociais, culturais e ambientais**

4.14.1. No que couber, visando a atender ao disposto na legislação aplicável, a CONTRATADA deverá priorizar, para a execução dos serviços, a utilização de bens que sejam no todo ou em partes compostos por materiais recicláveis, atóxicos e biodegradáveis.

4.14.2. Além disso, a CONTRATADA deve responsabilizar-se pela correta destinação final de todos os resíduos sólidos gerados pelos produtos fornecidos que necessitam de destinação ambientalmente adequada (incluindo embalagens vazias). Deverão ter seu descarte adequado, obedecendo aos procedimentos de logística reversa, em atendimento à LEI Nº 12.305/2010, que institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos, em especial a responsabilidade compartilhada pelo ciclo de vida do produto, se comprometendo a aplicar o disposto nos artigos de 31 a 33 da Lei nº 12.305/2010, principalmente, no que diz respeito à LOGÍSTICA REVERSA.

#### 4.15. **Requisitos de sustentabilidade**

4.15.1. Nos termos do Decreto nº 2.783, de 1998, e Resolução CONAMA nº 267, de 14/11/2000, é vedada a oferta de produto que contenha ou faça uso de qualquer das substâncias que destroem a camada de ozônio – SDO abrangidas pelo Protocolo de Montreal, notadamente CFCs, Halons, CTC e tricloroetano, à exceção dos usos essenciais permitidos pelo Protocolo de Montreal, conforme artigo 1º, parágrafo único, do Decreto nº 2.783, de 1998, e artigo 4º da Resolução CONAMA nº 267, de 14/11/2000.

4.15.2. Fornecer materiais compostos no todo ou em parte, por material reciclável, atóxico, biodegradável, conforme ABNT NBR-15448-1 e 15448-2.

4.15.3. Acondicionar os materiais em embalagens compostas se possível por materiais recicláveis.

4.15.4. Respeitar as Normas Brasileiras – NBR publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre resíduos sólidos.

4.15.5. A contratação observará as orientações referentes à sustentabilidade ambiental previstas na legislação vigente.

### 5. CLÁUSULA QUINTA – DO MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

#### 5.1. **Condições gerais a serem observadas**

5.1.1. A CONTRATADA deverá prestar serviço de suporte remoto e presencial aos usuários de soluções de TIC em uso na instituição, nas localidades conforme item 4.8.25.1

#### 5.2. **Da reunião inicial**

5.2.1. O 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:

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

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

5.2.4. Definir as providências de implantação dos serviços;

5.2.5. Alinhar entendimento quanto aos modelos de execução e de gestão do CONTRATO.

#### 5.3. **Na Reunião Inicial a CONTRATADA deverá:**

5.3.1. Apresentar seu PREPOSTO e seu substituto, conforme exigências de qualificação profissional, conforme item 4.3.24.9

5.3.2. 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 o fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação.

5.3.3. 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 o 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.

#### 5.4. **Do encaminhamento das demandas**

5.4.1. A ORDEM DE SERVIÇO (OS), conforme “ANEXO X - Modelo de Ordem de Serviço” (000026432678) é o instrumento padrão para formalização das demandas à CONTRATADA.

5.4.2. Os serviços correspondentes ao ITEM 1 do objeto serão demandados pelo 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 Termo de Referência.

5.4.3. Atividades como migrações ou atualizações de versões de softwares ou outros a vos que não exijam tratamento como projeto serão tratadas no escopo dos serviços rotineiros (ITEM 1), por meio dos processos de gerenciamento de mudança e gerenciamento de liberação e implantação.

5.4.4. Mesmo que o projeto envolva recursos externos à operação, é muito provável que exista a necessidade do envolvimento de profissionais e recursos das operações diárias de TIC, tendo em vista a necessidade do conhecimento do ambiente, o provisionamento de recursos tecnológicos da operação, a realização de mudanças e liberações no ambiente, mantidos pela CONTRATADA, bem como, apoio operacional ao profissional externo alocado. Nesses casos, as atividades executadas pela equipe local de operação não poderão ser contempladas no cálculo de custo da Ordem de Serviço.

5.4.5. Caso haja necessidade de provisionamento de recursos não disponíveis de imediato, a CONTRATADA terá o prazo de até 07 (sete) dias úteis após o

recebimento da ORDEM DE SERVIÇO para provisionamento e alocação dos recursos demandados para execução da demanda. Mediante solicitação motivada da CONTRATADA esse prazo poderá ser estendido por igual período, a critério do CONTRATANTE.

5.4.6. 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 pelo CONTRATANTE.

#### 5.5. Da propriedade intelectual

5.5.1. O 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 ao CONTRATANTE, mediante cláusula contratual, aplicando-se subsidiariamente a Lei nº 9.610/98.

5.5.2. A CONTRATADA não poderá repassar a terceiros, em nenhuma hipótese, informações, dados, metadados, produtos/artefatos desenvolvidos e entregues em função da execução dos serviços ficando responsável juntamente com o 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).

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

5.5.4. Todas as bases de dados, bem como toda a documentação gerada em função da prestação dos serviços pertencem ao CONTRATANTE e a ele devem ser entregues pela CONTRATADA ao final do CONTRATO, ou sempre que solicitadas.

#### 5.6. Das condições de sigilo

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

5.6.2. Será exigido da CONTRATADA a assinatura de TERMO DE COMPROMISSO, 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 do 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 o 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.

5.6.3. A CONTRATADA também estará sujeita ao cumprimento das diretrizes aplicáveis estabelecidas na POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES do CONTRATANTE, bem como suas respectivas NORMAS COMPLEMENTARES – às quais ao CONTRATANTE incumbe dar o devido conhecimento.

#### 5.7. Volumetria dos serviços

5.7.1. A descrição e dimensionamento dos serviços demandados está descrito nos anexos:

1. Catálogo de Serviços do Item 01 (000026387967);
2. Volumetria de chamados (000026421286);
3. Inventário do ambiente tecnológico e serviços de TIC (000026421296).

#### 5.8. Mecanismos formais de comunicação

5.8.1. O canal de comunicação entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, para assuntos relacionados a gestão e fiscalização contratual, ocorrerá preferencialmente através da figura do PREPOSTO. O preposto é o representante da CONTRATADA junto à CONTRATANTE. Destaca-se que o PREPOSTO não poderá participar da fila de distribuição dos chamados. O PREPOSTO e/ou seu substituto poderão ser contatados mesmo fora do horário de expediente, sem que com isso ocorra qualquer ônus extra ao 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.

5.8.2. Abaixo as formas de comunicação previstas:

Tipo do documento	Função	Emissor	Destinatário	Periodicidade
Ofício	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 gerenciamento de serviços de TI (ITSM) OTRS atualmente	Resoluções de problemas técnicos	Contratante	Contratada	Sempre que necessário
Atas de reunião	Informações diversas	Contratante/Contratada	Contratante/Contratada	Sempre que necessário
Qualquer documento no SEI	Informações diversas	Contratante/Contratada	Contratante/Contratada	Sempre que necessário

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

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

5.8.5. 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 48 horas. Poderá ser pauta das reuniões extraordinárias qualquer tema que, por especialização técnica ou pela urgência no tratamento do tema, não possa aguardar ser incluído na pauta das reuniões ordinárias.

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

- 5.8.6.1. avaliação dos indicadores de nível de serviço aferidos no período e ações corretivas, caso necessário;
- 5.8.6.2. avaliação da efetividade de medidas corretivas definidas em reuniões anteriores;
- 5.8.6.3. planejamento estimativo de volume de demandas para os próximos períodos;
- 5.8.6.4. acompanhamento do andamento dos projetos em curso com análise de riscos;
- 5.8.6.5. avaliação de profissionais da CONTRATADA;

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

5.8.8. Ao término da reunião, a CONTRATANTE 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.

## 6. CLÁUSULA SEXTA – DO MODELO DE EXECUÇÃO DO ITEM 1 DO OBJETO

6.1. 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 STI/SEDUC, considerando-se: impacto, urgência e prioridade.

6.1.1. Urgência: a urgência é determinada pela necessidade da instituição em ter os serviços para aquele usuário ou área restabelecidos, ou às 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 instituição. A urgência também é determinada pelo aumento da gravidade do incidente com o não atendimento em curto prazo.

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

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

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

IMPACTO	FATOS DETERMINANTES
Altíssimo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incidentes que causem impacto negativo generalizado, e que prejudiquem a imagem institucional da CONTRATANTE.</li> <li>• Qualquer incidente relativo à indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado de sistemas ou recursos críticos ou sensíveis.</li> <li>• Qualquer incidente cujo não atendimento comprometa os serviços de TI prestados à população.</li> <li>• Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário VIP.</li> </ul>
Alto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incidentes que impeçam ou inviabilizem os trabalhos de uma área ou unidade da organização .</li> <li>• Indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado em serviços ou recursos essenciais.</li> </ul>
Elevado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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).</li> <li>• 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.</li> </ul>
Médio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A falha afeta o trabalho diário de um ou mais usuários.</li> <li>• O equipamento ou serviço de uso coletivo encontra-se operando de modo normal, mas algumas funções secundárias apresentam falhas ou lentidão.</li> <li>• Trata-se de requisição de serviço cujo não atendimento imediato não impeça o trabalho principal do usuário.</li> </ul>
Baixo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O equipamento ou serviço apresenta falha, mas por necessidade do usuário não há possibilidade de intervenção imediata ou de paralisação.</li> <li>• O serviço afetado está operando, mas no modo de contingência.</li> <li>• A requisição pode ser atendida em algum horário posterior sem que haja prejuízo do desempenho das atividades do usuário.</li> </ul>

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

URGÊNCIA	FATOS DETERMINANTES

Crítica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido imediatamente.</li> <li>• O dano ou o impacto causado pela falha aumenta significativamente com o tempo.</li> <li>• O sistema ou recurso é crítico ou sensível.</li> <li>• Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário VIP.</li> </ul>
Alta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido o mais rápido possível.</li> <li>• O sistema ou recurso é essencial.</li> </ul>
Média	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O equipamento ou o serviço deve ser restabelecido assim que possível.</li> <li>• Definido para usuários comuns</li> </ul>
Baixa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por necessidade do cliente não há possibilidade de intervenção imediata.</li> <li>• O serviço pode ser agendado para uma data específica, a posteriori.</li> </ul>

6.4. Os critérios definidos nas tabelas acima são balizadores para a categorização dos chamados na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.

6.5. 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.

6.6. A cada valor de prioridade entre um e cinco está associado um nível de serviço relativo ao tempo de início de atendimento e ao tempo total para a solução.

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

6.8. 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
<i>Altissimo</i>	2	2	1	1
<i>Alto</i>	3	2	2	1
<i>Elevado</i>	4	3	2	2
<i>Médio</i>	4	4	3	2
<i>Baixo</i>	5	4	3	3

6.9. 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.

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

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

6.12. O "ANEXO I - Catálogo de Serviços do Item 01" (000026387967) vincula cada atendimento presente no catálogo com um determinado grau de impacto.

6.13. Os sistemas e recursos de TI, conforme "ANEXO V - Inventário do ambiente tecnológico e Serviços de TIC" (000027474043), 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.

6.14. 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 TI, 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 de Serviço e Gerenciamento de TI uma data para sua execução conforme regra deste Termo de Referência. A fim de criar um limitador do esforço máximo necessário para o cumprimento dos níveis mínimos de serviços, 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.

6.15. Caso os chamados classificados com prioridades "1" e "2" excedam o limite máximo de 60% 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").

6.16. O tempo de início de tratamento do chamado (TIT) é o tempo transcorrido desde o recebimento da comunicação do incidente ou requisição, por qualquer um dos canais disponíveis (chamada telefônica, e-mail, interface de autoatendimento web), e o seu consequente registro no sistema de requisição de serviço, 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.

6.17. No caso da requisição de serviço ou incidente ser feita por chamada telefônica ou por email, o "TIT" é o intervalo entre o início do atendimento pelo atendente e a consequente geração do número do chamado até a efetiva designação de um colaborador para o atendimento dos incidentes e requisições (que poderá ser o próprio atendente, no caso de resolução do problema em primeiro nível).

6.18. O registro do "TIT" é, portanto, de responsabilidade exclusiva do atendimento remoto na central de serviços. No caso do atendimento via telefone ou por e-mail, deverão ser desconsideradas as estatísticas das chamadas inconclusas ou que não obtiverem êxito em transmitir completamente as informações relativas ao problema. 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.

6.19. 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.

6.20. 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.

6.21. 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 (TMSR)	Tempo Máximo para Solução da Requisição Planejada (TMSP)	Tempo Máximo para Solução da Requisição Planejada (TMSP)	Tempo Máximo para Solução da Requisição Planejada (TMSP)
1	Em até 30 min	Em até 1h	Em até 2h	Em até 2h	De acordo com o Cronograma Proposto pela CONTRATANTE e aceito pela CONTRATADA		
2	Em até 30 min	Em até 3h	Em até 4h	Em até 4h			
3	Em até 30 min	Em até 8h	Em até 12h	Em até 12h			
4	Em até 30 min	Em até 16h	Em até 24h	Em até 24h			
5	Em até 30 min	Em até 36h	Em até 48h	Em até 48h			
6	Em até 1h	Em até 60h	Em até 84h	Em até 84h			

6.22. 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 deverá ser acionada a área de Apoio à Governança de TI para a Área de Infraestrutura e Serviço para análise do problema que provocou o(s) incidente(s) e para a busca da sua causa raiz.

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

6.24. 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.

6.25. A definição dos usuários VIPs é realizada de acordo com a posição de chefia ocupada dentro da estrutura organizacional. O número máximo de usuários VIP's previsto é de 25 (vinte e cinco) 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.

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

6.26.1. 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.

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

6.26.3. 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.

6.26.4. 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.

6.27. A CONTRATADA deverá criar mecanismos para realizar enquetes ou pesquisas de satisfação, através do portal de autoatendimento web, ou ainda por correio eletrônico ou por programação do sistema telefônico. As respostas deverão ser enviadas à base de dados da Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI. A CONTRATADA deverá armazenar todos os resultados das pesquisas de satisfação para a geração de relatórios e dashboards.

6.28. Os relatórios de pesquisa de satisfação serão utilizados como insumo para medição do Índice de Satisfação do Atendimento ao Usuário, entre os valores 1 (pouco satisfeito) e 5 (muito satisfeito). As pesquisas deverão ser realizadas de forma compulsória, podendo ou não utilizar algum mecanismo de amostragem, e a CONTRATANTE poderá também definir junto à CONTRATADA a realização de pesquisas em momentos específicos.

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

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

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

6.30. Caso os produtos entregues estejam fora dos padrões de qualidade será exigida a readequação dos mesmos, sem prejuízo das penalidades aplicáveis.

6.31. 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.

#### 6.32. DOS CHAMADOS ESCALADOS DE INCIDENTES PARA PROBLEMAS

6.32.1. Um Incidente é uma interrupção não planejada de um serviço de TI ou uma redução da qualidade de um serviço de TI, 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.

6.32.2. 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.

6.32.3. 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.

6.32.4. Nos chamados escalados de incidente para problemas incidirão glosas conforme as definidas na tabela de Termo de Serviço nos itens indicados como TRS.

#### 6.33. DAS REQUISIÇÕES PLANEJADAS

6.33.1. Considera-se escopo das requisições planejadas aquelas que têm abrangência do item 1 (valor fixo mensal) deste T.R.

6.33.2. As Requisições Planejadas são aquelas que possuem prazo de atendimento superior a 24 horas e será iniciada com abertura de uma Ordem de Serviço. O Contratante poderá definir outro fluxo de metodologia para criação e controle das Requisições Planejadas caso entenda necessário.

6.33.3. 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.

6.33.4. O Tempo Máximo para Solução das Requisições Planejadas será definido pela CONTRATANTE, cabendo à CONTRATADA propor.

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

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

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

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

6.33.9. Ao final da execução das Requisições Planejadas pela CONTRATADA, esta deverá realizar a atualização no Configura on 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.

6.33.10. 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.

6.33.11. 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.

6.33.12. 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 ele indicados.

6.33.13. Em hipótese alguma a CONTRATADA poderá jus ficar o não atendimento satisfatório dos níveis de serviços mínimos dos demais serviços por estar executando atividades no âmbito de qualquer Requisição Planejada.

6.33.14. 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 de Serviço e Gerenciamento de TI.

6.33.15. 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 sanção contratuais.

### 7. CLÁUSULA SÉTIMA – DOS CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

7.1. A contraprestação mensal do item 1 do objeto 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 TI da CONTRATANTE

7.2. O valor do pagamento mensal pelos serviços será calculado de acordo com a efetiva execução dos serviços, aplicados os descontos rela vos 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\_item1 - Ajuste\_Nivel\_de\_Serviço*

Onde:

*Contraprestação Mensal = valor mensal a ser pago à CONTRATADA*

Valor mensal do item 1 = Valor mensal do item 1 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

7.3. 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 a alocação de maior número de profissionais e outros recursos para alcançá-las.

7.4. 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.

7.5. O atendimento deverá ser realizado obedecendo aos níveis mínimos de serviço, e, caso não obedecerem, serão aplicadas as glosas correspondentes, que estão definidas no presente documento.

7.6. Os dados necessários para o cálculo dos indicadores de nível de serviço serão obtidos diretamente da Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.

#### 7.7. Nível Mínimo de Serviço (NMS)

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

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

7.7.3. O atendimento às solicitações de serviço será controlado e mensurado por indicadores extraídos diretamente do Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC, para efeito de acompanhamento das providências em andamento e do tempo decorrido desde sua abertura.

7.7.4. A avaliação de especificações funcionais e qualidade dos serviços através dos níveis mínimos de serviço exigidos são critérios claros, objetivos e mensuráveis estabelecidos pela STI/SEDUC com a finalidade de aferir e avaliar fatores relacionados com os serviços contratados, tais como qualidade, desempenho, disponibilidade, custos, abrangência e segurança.

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

7.7.6. Conforme previsto no Acórdão 717/2010-Plenário TCU, será possível a alterar ou a 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 dos limites de 25% permitidos pelo art. 65, § 1º, da Lei 8.666/1993;
4. não configure descaracterização do objeto licitado

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

SIGLA	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDADE DE MEDIDA	META EXIGIDA
INS1	Índice de chamadas telefônicas abandonadas	Total de chamadas telefônicas abandonadas / Total de chamadas telefônicas x 100%	%	<= 5
INS2	Tempo médio na fila de espera	Somatório dos tempos de espera das chamadas telefônicas / Total de chamadas telefônicas	segundos	<= 30
INS3	Índice de chamadas telefônicas atendidas em até 20 segundos	Total de chamadas telefônicas atendidas em até 20 segundos / Total de chamadas telefônicas x 100%	%	>= 90
INS4	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: $ISU = \frac{\sum NA}{\sum CFM}$ Onde: ISU: Índice de Satisfação dos Usuários $\sum NA$ : Total das Notas de Avaliação $\sum CFM$ : Total de Chamados Fechados no Mês OBS: Os chamados que não forem avaliados pelos usuários, para fins de cálculo do ISU, receberão nota 04 (quatro).	Pontos	Maior ou igual a 4 pontos
INS5	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, divididas pelo número total de requisições, vezes cem.	% (percentual)	Maior ou igual a 98% para cada nível de prioridade.
INS6	Índice de Tempo Máximo	Quantidade de chamados cujo Tempo Máximo de Solução do Incidente (TMSI) é	%	Maior ou

	para Solução de Incidentes no Prazo (apuração mensal)	igual ou inferior aos tempos indicados na Tabela "Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento", divididas pelo número total de requisições, vezes cem.	(percentual)	igual a 90% para cada nível de prioridade
INS7	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, divididas pelo número total de requisições, vezes cem.	% (percentual)	Maior ou igual a 90% para cada nível de prioridade
INS8	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 TI não tiver sua solicitação ou incidente atendidos a contento.  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 INS4.  $IRC = [(TC - ERC) / TC] \times 100$  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	% percentual	Demandas executadas dentro do prazo maior ou igual a 95%
INS9	Índice de atraso na Entrega de Projetos (apuração após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo da O.S. pelo Fiscal Técnico)	O Índice de Atraso na Entrega de Projetos (IAEP) demonstra o cumprimento dos prazos acordados para as Ordens de Serviço (O.S.) 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 O.S. será o momento da entrega para fiscalização, que corresponde à emissão do Termo de Recebimento Provisório (TRP). Neste momento, a contagem do prazo de execução será interrompida. Caso a fiscalização resulte em recusa e couber correção aos serviços executados, o prazo de conclusão da ordem de serviço voltará a contar a partir da interrupção.  $DEA = DF - DI$  DEA = Dias úteis de Efetivo Atraso DF = Dia final da execução DI = Dia inicial da execução $IAEP = (DEA / PRAZO) \times 100$  PRAZO = Prazo acordado em dias úteis para execução do projeto IAEP = percentual de atraso na entrega do projeto	% percentual	Maior ou igual a 90%

## 7.8. Níveis Mínimos de Desempenho

7.8.1. Paralelamente aos atendimentos previstos no catálogo de serviços, serão também prestados serviços de sustentação da infraestrutura que suporta os sistemas e recursos do ambiente de TI.

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

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

1. Serviços Críticos: Sustentação de sistemas e recursos disponibilizados para a sociedade ou para o público interno com impacto alto ou altíssimo.
2. Serviços Essenciais: Sustentação de sistemas e recursos disponibilizados ao público interno ou para a sociedade, com impacto médio ou baixo.

7.8.4. O desempenho dos serviços de TI 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 TI para o usuário, levando em consideração todos os seus componentes (recursos de rede, bancos de dados, servidores de aplicação, etc.).

7.8.5. Caso os valores dos indicadores de desempenho não atinjam os valores mínimos, serão aplicadas as glosas correspondentes. Os indicadores de desempenho serão calculados a partir das informações disponíveis na ferramenta de monitoramento do ambiente de TI.

SIGLA	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDADE DE MEDIDA	META EXIGIDA
IND1	Índice de Disponibilidade da Sustentação	Tempo de disponibilidade de serviços e recursos relacionados como	%	99,9%

	de Sistemas e Recursos de urgência alta*	críticos, dividido pelo tempo total de operação destes serviços, vezes cem.	(percentual)	
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 no, dividido pelo tempo total de operação destes serviços, vezes cem.	% (percentual)	99,7%
IND3	Índice de Disponibilidade do Recurso Essencial "E-mail"*	Tempo de disponibilidade do recurso essencial "E-mail", dividido pelo tempo total de operação, vezes cem.	% (percentual)	99,9%
IND4	Índice de Disponibilidade do Recurso Essencial "Acesso à Internet"*	Tempo de disponibilidade do recurso essencial "acesso à internet", dividido pelo tempo total de operação, vezes cem.	% (percentual)	99,9%
IND5	Índice de Disponibilidade do Recurso Básico "Comunicação de Dados"	Tempo de disponibilidade do recurso básico "comunicação de dados", dividido pelo tempo total de operação, vezes cem.	% (percentual)	99,5%
IND6	Índice de Disponibilidade do Sistema Eletrônico de Informações (SEI)*	Tempo de disponibilidade do recurso básico "disponibilidade do SEI", dividido pelo tempo total de operação, vezes cem.	% (percentual)	99,5%

\*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

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

7.8.7. O cálculo dos indicadores de nível mínimo de serviço e de desempenho deverá levar em consideração o seguinte:

- Os indicadores de nível de serviço serão medidos, avaliados e calculados mensalmente, tendo como referência os incidentes e requisições encerrados naquele mês, considerando às 24 horas diárias e o total de dias em cada mês avaliado.
- Os indicadores de desempenho também serão avaliados mensalmente. A abrangência dos indicadores 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.
- 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.
- 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.
- As indisponibilidades programadas por Requisições Planejadas autorizadas não serão computadas nos indicadores de desempenho.
- Nos casos em que o chamado não puder ser resolvido em primeiro nível e o atendimento de segundo e terceiro nível não for de responsabilidade da CONTRATADA, o chamado não será utilizado para cômputo do indicador INS6.
- Em relação ao indicador INS6, 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).
- A CONTRATADA deverá lançar mão de todos os meios que julgar necessários para alcançar os indicadores de desempenho especificados (IND1 a IND6), tais como a adoção de mecanismos de redundância e verificação proativa.
- 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.
- 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.

7.8.8. Caso sejam ativados novos sistemas ou recursos de TI 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.

7.8.9. Os ajustes nos pagamentos serão realizados considerando o disposto na Tabela abaixo, que estabelece valores de pontuação para os desvios em relação aos parâmetros de serviço mínimos definidos.

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

#### 7.9. Critérios para Ajuste do Pagamento da CONTRATADA

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

<b>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% do valor total devido.</b>	
<b>INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO</b>	<b>PONTUAÇÃO ACUMULÁVEL</b>
INS1	5 pontos a cada 0,2 ponto fora da meta

INS2	5 pontos a cada 1% fora da meta
INS3	5 pontos a cada 1% fora da meta para cada nível de prioridade.
INS4	5 pontos a cada 1% fora da meta para cada nível de prioridade.
INS5	5 pontos a cada 1% fora da meta
INS6	5 pontos a cada 1% fora da meta
<b>INDICADOR DE DESEMPENHO</b>	<b>PONTUAÇÃO ACUMULÁVEL</b>
IND1	10 pontos a cada 0,1% fora da meta
IND2	10 pontos a cada 0,1% fora da meta
IND3	10 pontos a cada 0,1% fora da meta
IND4	10 pontos a cada 0,1% fora da meta
IND5	10 pontos a cada 0,1% fora da meta
IND6	10 pontos a cada 0,1% fora da meta

7.9.2. o Período de Adaptação Operacional (PAO) da CONTRATADA, os níveis de serviço e indicadores de desempenho serão aferidos de acordo com item 4.8.32. A pontuação calculada será ponderada progressivamente (multiplicada) pelos fatores do item 4.8.32. 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 acima.

7.9.3. Os níveis de serviços e indicadores de desempenho mínimos não poderão ser revisados pela CONTRATANTE, devido à possibilidade de quebra da isonomia do processo licitatório e da perda da vinculação ao instrumento convocatório (Acórdão TCU 717/2010 – Plenário).

7.9.4. Além dos indicadores, serão aplicadas glosas em função das pontuações diretamente atribuídas ao descumprimento dos termos de serviço determinados, sendo as ocorrências apuradas no interstício de um mês. As pontuações também estarão sujeitas aos fatores de redução, conforme item 4.8.32, 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% 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 pontos
TRS2	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados.	Por ocorrência	10 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 pontos
TRS4	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metras de níveis de serviço e de desempenho por quaisquer subterfúgios.	Por ocorrência de Indicador Manipulado	100 pontos
TRS5	Manter profissionais sem formação ou sem a qualificação exigida para executar os serviços contratados.	Por dia, para Cada Profissional	5 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 pontos
TRS7	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços da CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	50 pontos
TRS8	Causar qualquer dano aos equipamentos do contratante por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	50 pontos
TRS9	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pela fiscalização, por serviço.	Por ocorrência	10 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 do datacenter e demais unidades de prestação de serviços.	Por ocorrência	10 pontos
TRS11	Utilizar indevidamente os recursos de TI (acessos indevidos, utilização para fins particulares, etc.) ou utilizar equipamento particular, salvo em situação excepcional e devidamente autorizado pela CONTRATANTE.	Por ocorrência	10 pontos
TRS	Incluir, excluir ou alterar regras de dos dispositivos de segurança sem autorização do gestor de TI, ou contrariando as políticas de segurança da CONTRATANTE.	Por ocorrência	30 pontos

TRS	Deixar de comunicar o contratante da substituição de profissionais responsáveis pela execução das atividades de suporte à infraestrutura.	Por ocorrência	10 pontos
TRS14	Deixar de cumprir ou de implantar as Políticas de Segurança e de Continuidade de Negócios de TI	Por ocorrência	10 pontos
TRS15	Permitir que violações de segurança afetem ou causem indisponibilidade dos sistemas da CONTRATANTE, sem aplicar as contramedidas necessárias.	Por ocorrência	20 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 pontos
TRS17	Deixar de apresentar os relatórios consolidados para a fiscalização contratual, conforme exigências neste documento, dentro do prazo definido de cinco dias úteis.	Por dia de atraso	5 pontos
TRS18	Deixar de apresentar relatórios, levantamentos e inventários no prazo determinado em comum acordo.	Por ocorrência	10 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 pontos
TRS20	Deixar de produzir ou de manter atualizadas as rotinas e scripts da Base de Dados de Conhecimentos.	Por ocorrência	10 pontos
TRS21	Deixar de notificar incidentes repetitivos, quer tenham sido conhecidos através do monitoramento ou por notificações de usuários, para a área de Apoio a Governança de TIC para a Área de Infraestrutura e Serviço.	Por ocorrência	10 pontos
TRS22	Deixar de analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções.	Por ocorrência	5 pontos
TRS23	Deixar de aplicar as políticas de controle de acesso e de gestão da identidade de usuários de TI.	Por ocorrência	5 pontos
TRS24	Deixar de operar e monitorar proativamente o ambiente de TI, e de atuar tempestivamente no caso de incidentes graves.	Por ocorrência	20 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 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 pontos
TRS27	Deixar de comunicar a realização de Requisições Planejadas que poderão gerar indisponibilidade em sistemas ou serviços.	Por ocorrência	10 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 pontos
TRS29	Deixar de implementar o CMDB de todos os itens de configuração descritos no documento, integrada à ferramenta ITSM no prazo máximo de 60 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 pontos. No Segundo mês de atraso, 40 pontos e assim sucessivamente.	Por mês de atraso cumulativamente	20 pontos
TRS30	Deixar de 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 Requisição Planejada a venha a afetá-los.	Por ocorrência	5 pontos
TRS31	Deixar de participar de reunião solicitada e previamente agendada com a equipe de gestão de TI da CONTRATANTE.	Por ocorrência	5 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 horas após a notificação formal.	Por ocorrência	10 pontos por dia incompleto que exceder as 24 horas
TRS33	Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações da CONTRATANTE utilizados pela CONTRATADA.	Por ocorrência	5 pontos
TRS34	Deixar de implantar em um prazo de quatro meses após o início da prestação dos serviços link de dados exclusivo entre CONTRATADA e	Por mês	30 pontos
	CONTRATANTE, atendendo aos requisitos presentes.	incompleto de atraso	
TRS35	Deixar de implantar durante o PAO a Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI, e a Ferramenta de Suporte Remoto com todas as características e requisitos necessários.	Por mês incompleto de atraso	100 pontos
TRS36	Deixar de apresentar no prazo definido neste documento as comprovações das capacidades técnicas dos colaboradores da CONTRATADA	Por mês incompleto de	10 pontos

		atraso	
TRS37	Deixar de documentar todas as ocorrências (incidentes, requisições, mudanças, problemas, indisponibilidades) na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.	Por ocorrência	10 pontos
TRS38	Deixar de apresentar ao 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 pontos
TRS39	Deixar de executar a solução de um Problema conforme cronograma definido pela CONTRATANTE.	Por ocorrência	5 pontos
TRS40	Interromper unilateralmente a prestação de serviços sem que haja evento de força maior que o justifique.	Por dia de interrupção	100 pontos
TRS41	Perder dados ou informações corporativas por erros na operação devidamente comprovados	Por ocorrência	200 pontos
TRS42	Deixar de zelar pela segurança orgânica das instalações do 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 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 pontos
TRS44	Realizar cancelamento de chamado na ferramenta de ITSM sem justificativa aceitável pela CONTRATANTE.	Por ocorrência	5 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 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.	Por ocorrência	5 pontos

7.9.5. Segue abaixo a fórmula para cálculo da porcentagem do Ajuste do Nível de Serviço Mensal onde prevê uma redução de 0,5% (meio por cento) sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 5 (cinco) pontos acumulados no período de faturamento, limitado a 30% do valor total devido no mês da ocorrência

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

onde:

*Ajuste do Nível de Serviço é o percentual que será abatido do valor mensal do contrato.*

*Somatório Pontos do Indicador de Nível de Serviço é soma da pontuação acumulável das penalizações do Indicador de Nível de Serviço.*

*Somatório Pontos do Indicador de Nível de Desempenho é soma da pontuação acumulável das penalizações do Indicador de Nível de Desempenho*

*Somatório Pontos do Termo de Serviço é soma da pontuação da penalização do Termo de Serviço*

7.9.6. 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.

7.9.7. 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.

7.9.8. A CONTRATANTE, ao 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.

7.9.9. Poderão ser solicitados outros indicadores além dos definidos. Os dados deverão ser extraídos a partir dos dados registrados pela Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI, 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.

7.9.10. A reincidência, por 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 três indicadores simultâneos resultará na multa compensatória prevista na cláusula de sanção:

7.9.10.1. 10% (dez por cento) sobre o valor mensal do contrato por reincidência, por 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.

7.9.10.2. 15% (quinze por cento) sobre o valor mensal do contrato por reincidência, por 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.

## 7.10. Relatório Geral de Faturamento

7.10.1. A CONTRATADA deverá ainda apresentar mensalmente por escrito o Relatório Geral de Faturamento, composto pelos seguintes relatórios gerenciais e técnicos, para comprovação e fiscalização dos serviços prestados:

7.10.1.1. Relatório mensal dos indicadores de nível de serviços e de desempenho.

- 7.10.1.2. Relatório mensal de disponibilidade e de utilização dos sistemas e recursos de TI.
- 7.10.1.3. Relatório consolidado dos atendimentos realizados no período mensal.
- 7.10.1.4. Relatório mensal de ocorrências e não-conformidades no ambiente de TI.
- 7.10.1.5. Relatório mensal de execução de Requisições Planejadas.
- 7.10.1.6. Relatório mensal do número total de cada categoria do Parque de A vos de TIC.
- 7.10.1.7. Relatório mensal de Sistemas e Recursos de TI.

7.10.2. Os relatórios gerenciais e técnicos deverão conter no mínimo as informações relacionadas na Tabela abaixo.

Relatório	Informações Obrigatórias
Relatório mensal dos indicadores de nível de serviços e de desempenho	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Período de faturamento mensal.</li> <li>• Indicadores de nível de serviço e de desempenho (usar a descrição dos INS, IND e TRS neste T.R.)</li> </ul>
Relatório mensal de disponibilidade e de utilização dos sistemas e recursos de TI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estatísticas individualizadas de disponibilidade e de utilização de serviços e recursos críticos, sensíveis e essenciais, de acordo com a determinação da CONTRATANTE.</li> <li>• Tempo médio entre falhas (MTBF) de serviços e recursos críticos, sensíveis e essenciais, de acordo com a determinação da CONTRATANTE.</li> </ul>
Relatório consolidado dos atendimentos realizados no período mensal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quantidade de chamados encerrados dentro do período de apuração.</li> <li>• Percentual de requisições e incidentes encerrados no período, para cada nível de atendimento (primeiro, segundo ou terceiro nível).</li> <li>• Percentual de requisições e incidentes atendidos pelas áreas especializadas no período, para cada área especializada.</li> <li>• Relação de incidentes e requisições não encerrados no dentro dos níveis mínimos de serviço no período.</li> <li>• Relação de incidentes e requisições reabertos.</li> </ul>
Relatório mensal de ocorrências e não-conformidades no ambiente de TI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relação de ocorrências e não-conformidades detectadas para cada área especializada no período.</li> <li>• Sugestões de cada área especializada para melhorias nos processos de execução das atividades.</li> </ul>
Relatório mensal de execução de Requisições Planejadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relação de todas as Requisições Planejadas concluídas no mês, informando as alterações realizadas no CMDB e nos itens de configuração.</li> <li>• Planejamento para o próximo período mensal de execução de Requisições Planejadas.</li> </ul>
Relatório mensal do número total de cada categoria do Parque de Ativos de TIC.	Relação do quantitativo de todas as categorias do Parque de Ativos de TIC por Fabricante e Modelo/Versão.
Relatório mensal de Sistemas e Recursos de TI.	Relação do quantitativo de todos os Sistemas e Recursos de TI com Servidor de Aplicação, SGBD e Categoria.

7.10.3. CONTRATANTE, ao 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. 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 de Serviço e Gerenciamento de TI, 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 CONTRATADA.

7.10.4. A seu critério, a CONTRATANTE poderá solicitar a comprovação de fidelidade das informações e dados apresentados nos relatórios através de auditoria nas ferramentas utilizadas. A auditoria será conduzida pela equipe de gestão contratual da CONTRATANTE, sem qualquer ônus adicional. A recusa ou a morosidade da CONTRATADA em cooperar com a comprovação de fidelidade dos dados dos relatórios, caracterizadas pela ausência de respostas ou não apresentação dos documentos solicitados em até 05 (cinco) dias úteis contados a partir da data de solicitação, implicarão em suspensão dos pagamentos, sanções e penalidades aplicáveis.

7.10.5. Recomenda-se que o relatório de Faturamento e Níveis de Serviços contenha, sempre que apropriado:

7.10.5.1. Análise crítica de requisições e incidentes reabertos.

7.10.5.2. Sugestões de melhorias administrativas e gerenciais para o próximo período.

7.10.5.3. Informações sobre a execução dos serviços, apresentando gráficos, estatísticas e informações dos sistemas aplica vos e do ambiente computacional e de seus recursos.

7.10.5.4. Relatório de capacidade contendo utilização do hardware dos servidores e sistema de armazenamento de dados, com projeção de uso em período a ser definido pela SEDUC.

7.10.5.5. Quantidade de alertas por ativo monitorado.

7.10.5.6. Demais informações relevantes para as atividades demandadas nas ordens de serviços e chamados técnicos, como uso da banda de acesso internet, infecções por vírus, erros operacionais ou qualquer outra informação solicitada pela SEDUC.

7.10.6. A seu critério, a SEDUC realizar auditoria nas ferramentas utilizadas, sem que, para isso, haja ônus adicional para a SEDUC.

7.10.7. Para que a SEDUC 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 SEDUC.

7.10.8. O Relatório de Gestão de Pessoas deve ser elaborado mensalmente, enviado juntamente com o Relatório de Faturamento e Níveis de Serviços e conter minimamente:

7.10.8.1. Informações profissionais: formação acadêmica, histórico profissional, treinamentos e aperfeiçoamentos, áreas de conhecimento; certificações com indicador de validade do certificado, cargo, processos executados, histórico de movimentações, afastamentos e licenças;

7.10.8.2. Resultado individual: Indicadores de desempenho individual baseado nas avaliações de competências periódicas para medir a performance do prestador de serviço versus níveis de serviços acordados.

7.10.9. A recusa ou a morosidade da CONTRATADA em cooperar com a comprovação de fidelidade dos dados do Relatório de Níveis de Serviços ou do Relatório de Gestão de Pessoas, caracterizadas pela ausência de respostas ou não apresentação dos documentos solicitados em até 05 (cinco) dias úteis contados a partir da data de solicitação, implicarão suspensão dos pagamentos, sanções e penalidades aplicáveis, inclusive para efeito de aplicação das glosas previstas.

#### 7.11. **Do pagamento mensal dos serviços prestados**

7.12. Os pagamentos serão efetuados em até 30 (trinta) dias após a protocolização e aceitação pela contratante das Notas Fiscais e/ou Faturas devidamente atestadas pelo setor competente. O pagamento da Nota Fiscal/Fatura fica condicionado ao cumprimento dos critérios de recebimento, obedecida a ordem cronológica de a que se refere o Decreto estadual nº 9.561/2019.

7.13. Considera-se ocorrido o recebimento da nota fiscal ou fatura no momento em que o órgão contratante atestar a execução do objeto do contrato.

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

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

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

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

7.18. Constatando-se a situação de irregularidade da Contratada, o Gestor deverá no ficar a Contratada para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da Contratante.

7.19. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a Contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à Contratada a ampla defesa.

7.20. 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.

7.21. 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. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante.

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

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

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

## 8. CLÁUSULA OITAVA – DO MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

### 8.1. Acompanhamento do contrato

8.1.1. Para cumprir as atividades de gestão e fiscalização do CONTRATO o CONTRATANTE designará servidores (titulares e substitutos) para executar os seguintes papéis:

8.1.1.1. Gestor do Contrato: servidor com atribuições gerenciais, designado para coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização da execução contratual, indicado por autoridade competente;

8.1.1.2. Fiscal Técnico: servidor representante da Área de Tecnologia da Informação, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar tecnicamente o contrato;

8.1.1.3. Fiscal Requisitante: servidor representante da Área Requisitante da Solução, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato do ponto de vista funcional da Solução de Tecnologia da Informação;

### 8.2. **Do recebimento e aceitação do objeto**

8.2.1. Os chamados técnicos somente serão encerrados, atestados e validados quando todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos, e todos os produtos e serviços realizados e entregues com a qualidade demandada e aprovada pela Equipe de Gestão do Contrato.

8.2.2. Uma requisição de serviço ou incidente encerrado sem que tenha sido de fato resolvido será reaberto e os prazos serão contados a partir da abertura original da requisição de serviço ou incidente, inclusive para efeito de aplicação das glosas previstas. Em todos os casos de não cumprimento dos níveis mínimos de serviço exigidos serão aplicados os ajustes de pagamento definidos, sem prejuízo da aplicação das demais sanções contratuais cabíveis.

8.2.3. Os serviços serão recebidos provisoriamente, pelo(a) 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.

8.2.3.1. A contratante realizará inspeção minuciosa de todos os serviços executados, por meio de profissionais técnicos competentes, acompanhados dos profissionais encarregados pelo serviço, com a finalidade de verificar a adequação dos serviços e constatar e relacionar os arremates, retoques e revisões finais que se fizerem necessários.

8.2.3.2. A Contratada fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, 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.

8.2.3.3. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

8.2.4. 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.

8.2.5. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato

8.2.6. Os serviços serão recebidos definitivamente, após análises e elaboração de relatórios pela equipe de fiscalização.

8.2.7. O recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, será realizado pelo gestor do contrato e pelo fiscal requisitante.

8.2.8. No prazo de até 10 (dez) dias corridos a partir do recebimento provisório dos serviços, o Gestor do Contrato deverá providenciar o recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, obedecendo as seguintes diretrizes:

8.2.8.1. 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;

8.2.8.2. Emitir Termo Circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

8.2.8.3. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

8.2.9. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato, ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das disposições legais em vigor.

## **9. CLÁUSULA NONA – DA VISTORIA**

9.1. Para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, o licitante poderá realizar vistoria nas instalações do local de execução dos serviços, acompanhado por servidor designado para esse fim.

9.2. A vistoria técnica deverá ser realizada por representante legal da LICITANTE, o qual deverá portar original ou cópia autenticada do contrato social da empresa, procuração autenticada em cartório para representar a LICITANTE, e documento de identificação pessoal original com foto, a serem apresentados aos servidores da CONTRATANTE.

9.3. 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, o 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.

9.4. 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.

9.5. 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 as licitantes.

9.6. Quando da vistoria ao local dos serviços, as LICITANTES devem se inteirar de todos os aspectos referentes à execução do fornecimento, não se admitindo, posteriormente, qualquer alegação de desconhecimento dos mesmos;

9.7. 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.

9.8. Efetuada a vistoria será lavrado, por representante da equipe técnica da CONTRATANTE, designado para tanto, o respectivo Termo de Vistoria, conforme modelo do "ANEXO XI - Termo de realização de visita técnica (000026437438)", o qual deverá ser preenchido e assinado pelo interessado em participar da licitação, anexando, oportunamente, à sua habilitação.

9.9. Caso a LICITANTE renuncie à vistoria técnica aos locais de instalação das licenças, deverá entregar a Declaração de Renúncia à Vistoria, conforme modelo do ANEXO XII - Termo de Renúncia à visita técnica (000026437509), o qual deverá ser preenchido e assinado pelo interessado em participar da licitação, anexando, oportunamente, à sua habilitação.

9.10. 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.

9.11. O representante legal da licitante, no momento da vistoria, deverá comprovar, por meio de documento oficial, que tem vínculo com a licitante, seja por procuração ou carteira de trabalho.

9.12. A vistoria deverá ser agendada junto à CONTRATANTE por meio do endereço eletrônico: sti@educ.go.gov.br.

9.13. Serão aceitas as solicitações de agendamento de vistoria encaminhadas até 2 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.

9.14. 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.

9.15. 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.

## **10. CLÁUSULA DÉCIMA – DA GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL**

10.1. Será exigida garantia de execução contratual, conforme a seguir:

1. O adjudicatário, no prazo de 10 dias após a assinatura do Contrato, prestará garantia no valor correspondente a 5% do valor da contratação, que será liberada de acordo com as condições previstas neste termo, conforme disposto no art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993, desde que cumpridas as obrigações contratuais.
2. Caberá ao contratado optar por uma das seguintes modalidades de garantia:
  1. caução em dinheiro;
  2. seguro-garantia;
  3. fiança bancária.
3. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da Contratante, na Caixa Econômica Federal, com correção monetária, em favor da Contratante.
4. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser readequada ou renovada nas mesmas condições.
5. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a Contratada obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 dias.
6. A Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.
7. A garantia prestada pela Contratada será liberada ou restituída após a execução do contrato e, quando em dinheiro, atualizada monetariamente. (artigo 56, §4º da Lei nº 8666/93)

## **11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

11.1. Constituem obrigações da CONTRATANTE:

11.1.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;

11.1.2. Nomear gestor e fiscais para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;

11.1.3. Receber o objeto fornecido pela CONTRATADA que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;

11.1.4. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação;

11.1.5. Permitir ao pessoal técnico da CONTRATADA, desde que identificado e incluído na relação de técnicos autorizados, o acesso às dependências do Órgão, respeitadas as normas de segurança vigentes. Esses profissionais ficarão sujeitos a todas as normas internas da CONTRATANTE, principalmente as de segurança, inclusive àqueles referentes à identificação, trajes, trânsito e permanência em suas dependências;

11.1.6. Permitir ao pessoal técnico da CONTRATADA, desde que identificado e incluído na relação de técnicos autorizados, o acesso às dependências do Órgão, respeitadas as normas de segurança vigentes.

11.1.7. Autorizar acesso à CONTRATADA via rede VPN, no ambiente acertado entre as partes quando do início do contrato, disponibilizando-o sempre que houver demandas para execução fora do ambiente da CONTRATANTE;

11.1.8. No ficar 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;

11.1.9. Comunicar à CONTRATADA a necessidade de substituição de qualquer profissional que seja considerado inadequado para o exercício da função;

11.1.10. Efetuar os pagamentos devidos à CONTRATADA, na forma convencionada, dentro do prazo previsto, desde que atendidas às formalidades necessárias, após a aceitação dos serviços faturados;

11.1.11. Verificar as regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias da CONTRATADA, conforme determina a lei, antes de efetuar o pagamento devido;

11.1.12. 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;

11.1.13. Comunicar tempestivamente à CONTRATADA as possíveis irregularidades detectadas na execução dos serviços;

11.1.14. Assinar e homologar serviços prestados, quando os mesmos es verem de acordo com o especificado;

11.1.15. 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;

11.1.16. Rejeitar, no todo ou em parte, serviços prestados em desacordo com o escopo e especificações técnicas;

11.1.17. 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;

11.1.18. 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;

11.1.19. 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;

11.1.20. 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;

11.1.21. Emitir e encaminhar Termo de Recebimento Definitivo após conclusão de entregas pela CONTRATADA;

11.1.22. Conferir toda a documentação técnica gerada e apresentada durante a execução dos serviços, efetuando o seu atesto quando esta es ver em conformidade com os padrões de informação e qualidade exigidos;

11.1.23. Comunicar à CONTRATADA as eventuais modificações no ambiente computacional da CONTRATANTE, e es pular prazos para e a prestação de serviços se adequue à nova infraestrutura;

11.1.24. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes solicitados pelo preposto da CONTRATADA;

11.1.25. 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;

11.1.26. No ficar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção;

11.1.27. Exigir o imediato afastamento de qualquer colaborador ou preposto da empresa 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;

11.1.28. 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;

11.1.29. Pagar à Contratada o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência;

11.1.30. Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento;

11.1.31. Cientificar competente para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento das obrigações pela Contratada;

11.1.32. 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.

11.1.33. Implementar na STI/SEDUC um Painel de Monitoramento de Emissão de OSs Mensais de serviços terceirizados de mão de obra, para a devida transparência da execução contratual. Separando por tipo de contrato, infra ou desenvolvimento e por empresa contratada.

11.1.34. Não praticar atos de ingerência na administração da Contratada, tais como:

11.1.34.1. Exercer o poder de mando sobre os empregados da Contratada, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação previr o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção, apoio ao usuário, entre outros;

11.1.34.2. 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.

## **12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

12.1. 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:

12.1.1. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta;

12.1.2. 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 dos materiais empregados;

12.1.3. 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, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos;

12.1.4. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;

12.1.5. Apresentar os empregados identificados por meio de crachá, além de provê-los com os Equipamentos de Proteção Individual - EPI, quando for o caso;

12.1.6. Propiciar todos os meios e facilidades necessárias à fiscalização da Solução de Tecnologia da Informação pela Contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcialmente, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária

12.1.7. Apresentar à CONTRATANTE, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão o órgão para a execução do serviço;

12.1.8. Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à CONTRATANTE;

12.1.9. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração;

- 12.1.10. Acatar as normas e diretrizes estabelecidas pela CONTRATANTE, para execução dos serviços objeto deste contrato;
- 12.1.11. 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 neste sentido, a fim de evitar desvio de função;
- 12.1.12. Relatar à CONTRATANTE toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços;
- 12.1.13. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;
- 12.1.14. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 12.1.15. 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 neste Termo de Referência;
- 12.1.16. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
- 12.1.17. 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;
- 12.1.18. 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;
- 12.1.19. 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;
- 12.1.20. 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 todas as dependências da CONTRATANTE;
- 12.1.21. Apoiar e auxiliar a equipe técnica da CONTRATANTE no desenvolvimento de atividades de organização de processos, como:
- 12.1.21.1. 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;
- 12.1.21.2. 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;
- 12.1.21.3. Elaboração e ajustes de modelos apropriados para cada tipo de documentação, relatórios técnicos e para divulgação dos processos técnico operacionais.
- 12.1.22. Executar os serviços nas formas e em prazos não superiores aos máximos es pulados no CONTRATO e em seus anexos;
- 12.1.23. Alocar os profissionais necessários à realização dos serviços de acordo com a qualificação mínima prevista nas especificações técnicas, segundo os perfis indicados;
- 12.1.24. Comprovar a habilitação e a qualificação técnica dos colaboradores na prestação de serviços objeto deste contrato;
- 12.1.25. Detalhar e repassar para 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;
- 12.1.26. Responsabilizar-se por todos os atos praticados por seus colaboradores na execução dos serviços desta contratação, inclusive daqueles relacionados ao manuseio de arquivos, sistemas e equipamentos da CONTRATANTE;
- 12.1.27. Reportar imediatamente qualquer anormalidade, erro ou irregularidade que possa comprometer a execução dos serviços e a continuidade das atividades da CONTRATANTE;
- 12.1.28. Receber inspeções e diligências da CONTRATANTE;
- 12.1.29. 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 prepostos, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que es ver sujeita;
- 12.1.30. Submeter à prévia aprovação da CONTRATANTE toda e qualquer alteração na prestação dos serviços;
- 12.1.31. Apresentar ao Fiscal Técnico da CONTRATANTE no prazo especificado o Relatório Geral de Faturamento, para avaliação da conformidade da prestação de serviços;
- 12.1.32. Apresentar a Nota Fiscal de Serviços acompanhada de cópia do Relatório Geral de Fiscalização devidamente aprovado, bem como de cópias dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo, e encaminhar para o setor competente para fins de pagamento;
- 12.1.33. 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;
- 12.1.34. Levar, imediatamente, ao conhecimento da equipe de gestão do contrato, fatos extraordinários ou anormais que ocorrer na execução do objeto contratado;
- 12.1.35. 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;
- 12.1.36. Assinar termo de ciência das normas e sigilo das informações obtidas através da prestação de serviços à CONTRATANTE;
- 12.1.37. Guardar inteiro sigilo dos dados processados, reconhecendo serem estes de propriedade exclusiva da CONTRATANTE, sob pena de responsabilização civil, penal e administrativa;
- 12.1.38. Assegurar que todos os privilégios de acessos a sistemas, informações e recursos de TI 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;
- 12.1.39. 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;
- 12.1.40. Designar profissionais para atuar como preposto e supervisores, e designar os seus eventuais substitutos. O preposto será responsável pela gestão dos aspectos administrativos, legais e técnicos do contrato, relacionando-se diretamente com a equipe de gestão do contrato da

CONTRATANTE. Os supervisores serão responsáveis pela supervisão técnica das atividades e das áreas especializadas.

12.1.41. O preposto e supervisores poderão ser contatados pela CONTRATANTE a qualquer tempo, para tratar de assuntos relacionados ao contrato ou à prestação dos serviços;

12.1.42. A qualquer tempo a equipe de gestão do contrato poderá solicitar alteração na designação dos funcionários da CONTRATADA escolhidos para atuar como preposto ou supervisores, desde que entenda que seja benéfico ao desenvolvimento do serviço;

12.1.43. A CONTRATADA deverá fornecer números telefônicos ou outros meios de comunicação para contato com o preposto, os supervisores e seus substitutos, mesmo fora do horário de expediente, sem que com isso ocorra qualquer ônus extra;

12.1.44. Apresentar, para cada profissional para execução dos serviços desta contratação, os currículos e comprovantes de formação, de capacitação e de certificação técnica, caso obrigatória, conforme previsto neste Termo de Referência;

12.1.45. Promover a substituição de colaborador que não atenda às necessidades de realização do objeto contratado;

12.1.46. Comunicar a CONTRATADA, com antecedência mínima de 7 (sete) dias, a substituição de algum colaborador responsável por atividades das áreas especializadas de infraestrutura;

12.1.47. Cumprir integralmente as especificações e prazos definidos nos chamados técnicos garantindo a qualidade dos produtos e serviços entregues;

12.1.48. 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 Instituição;

12.1.49. Admitir, administrar, coordenar e avaliar, sob sua responsabilidade, os profissionais necessários à prestação dos serviços desta contratação;

12.1.50. 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;

12.1.51. Prestar, por escrito, as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE durante todo o período de vigência do contrato;

12.1.52. 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;

12.1.53. Promover a transição contratual com transferência da base de dados 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 ele for indicado;

12.1.54. 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;

12.1.55. Não utilizar os recursos disponibilizados pela CONTRATANTE, diretamente ou por meio de seus empregados e prepostos, para realização de atividades alheias aos serviços previstos ou não englobadas na contratação;

12.1.56. 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;

12.1.57. 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;

12.1.58. Testar todos os serviços depois de concluídos, ficando sua aceitação final dependente das características do desempenho apresentado;

12.1.59. Garantir a execução dos serviços sem interrupção, substituindo, caso necessário, sem ônus para a CONTRATANTE, qualquer técnico que tenha faltado ao serviço ou que estejam em gozo de férias, auxílio doença, auxílio maternidade ou qualquer outro benefício legal;

12.1.60. 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 assinado;

12.1.61. 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;

12.1.62. Responsabilizar-se pela conservação dos ambientes onde desempenhe seus serviços;

12.1.63. Responsabilizar-se pelo comportamento de seus profissionais quanto à postura, silêncio, organização e comunicação, visando manter um bom ambiente de trabalho;

12.1.64. A CONTRATADA será responsável 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;

12.1.65. 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 todas as dependências da CONTRATANTE;

12.1.66. A CONTRATADA não poderá transferir a outrem no todo ou em parte o objeto do presente contrato;

12.1.67. Acatar as determinações feitas pela equipe de gestão do contrato no que tange ao cumprimento do objeto do Contrato;

12.1.68. 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;

12.1.69. Disponibilizar suas habilidades e capacidades técnicas à CONTRATANTE para orientação quanto à execução dos serviços, sempre que solicitado;

12.1.70. Sempre que houver alterações no ambiente, o encerramento dos serviços deverá estar acompanhado da documentação atualizada;

12.1.71. Alocar os colaboradores necessários para o atendimento dos chamados e atividades, para fins de cumprimento dos indicadores de desempenho estabelecidos;

12.1.72. 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;

12.1.73. Permitir auditoria por parte da CONTRATANTE, inclusive com a possibilidade de os atendimentos serem monitorados para a verificação de procedimentos;

12.1.74. A CONTRATADA deverá permitir acesso aos dados registrados pela ferramenta de gerenciamento de serviços de TI para monitoração e aferição por parte da CONTRATANTE dos atendimentos e níveis de serviço;

12.1.75. A CONTRATADA deverá 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;

12.1.76. 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 8.666/93, sob pena de imediata rescisão contratual;

12.1.77. A CONTRATADA deverá documentar, manter e atualizar a documentação dos serviços de infraestrutura, a topologia física e lógica da rede da CONTRATANTE, os processos e procedimentos operacionais dos serviços de infraestrutura e submeter a aprovação da CONTRATANTE;

12.1.78. A CONTRATADA deverá disponibilizar e manter atualizada uma lista contendo os emails de cada funcionário que preste serviço a CONTRATANTE, com a utilização de recursos próprios e independentes da Infraestrutura da CONTRATANTE, como uma das formas de comunicação dos mesmos com a

CONTRATANTE;

12.1.79. A CONTRATADA deverá ceder 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, os modelos de dados e as bases de dados, repassada através de meio formal, à equipe de Gestão do Contrato.

12.1.80. A CONTRATADA deverá arcar com as responsabilidades decorrentes do objeto deste contrato, nos termos do Código Civil, do Código de Defesa e Proteção do Consumidor, no que compatíveis, e da Lei 8.666/1993;

12.1.81. O licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar deverá emitir declaração que tem pleno conhecimento das condições necessárias.

12.1.82. São de propriedade da SEDUC, na condição de CONTRATANTE, todos os produtos gerados no escopo da presente contratação; incluindo estudos, relatórios, especificações, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, fontes dos códigos de programas em qualquer mídia, páginas web e documentação, em papel ou em qualquer forma ou mídia, em conformidade com o artigo 111 da Lei 8.666/93, com a Lei 9.609/98 e com a Lei 9.610/98, sendo vedada qualquer apropriação e comercialização destes por parte da CONTRATADA.

12.1.83. 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.

12.1.84. Toda manutenção e evolução tecnológica necessária à plena sustentação de Infra de TIC da STI/SEDUC deverá ser suportada pela CONTRATADA.

12.1.85. A execução do serviço mensal de sustentação do ambiente de Infra de TIC da CONTRATANTE poderá ser executado pela CONTRATADA: de forma projetizada, ou de forma não projetizada, como de ambas as formas. A obrigação da CONTRATADA é o de prestar um serviço de sustentação mensal de qualidade para a CONTRATANTE dentro dos parâmetros de Nível de Serviço descritos neste Termo de Referência.

#### 12.1.86. **TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTOS**

12.1.86.1. A CONTRATADA se compromete, em conformidade com o parágrafo único do artigo 111, da Lei Federal nº 8.666/93, a participar de atividades de transição contratual e a transferir para a CONTRATANTE todo o conhecimento gerado na execução dos serviços, incluindo dados, documentos e elementos de informação utilizados.

12.1.86.2. 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 CONTRATANTE no uso das soluções desenvolvidas e implantadas no escopo deste CONTRATO, repassando todo o conhecimento necessário para tal.

12.1.86.3. A CONTRATANTE poderá, a seu critério, alocar servidor(es) de seu quadro de pessoal para acompanhar as atividades de levantamento de requisitos ou qualquer outra atividade de escrutínio organizacional realizada pela CONTRATADA, tendo em vista a preservação do conhecimento de negócio rela vo ao serviço prestado.

12.1.86.4. Após o Período de Adaptação Operacional, a CONTRATADA deverá apresentar um Plano de Transferência de Conhecimento (PTC), que deverá conter, no mínimo:

- a. A descrição dos meios empregados na construção da Base de Conhecimentos;
- b. A metodologia de trabalho;
- c. Os modelos de gestão, gerência, trabalho e operação geral;
- d. Os documentos e os artefatos a serem gerados;
- e. Os processos, cronograma e outros recursos, que deverão ser usados para garantir que a CONTRATANTE retenha o conhecimento sobre as operações e os processos de gerenciamento e operação da Infraestrutura de TI

12.1.86.5. A CONTRATADA deverá descrever, dentro do Plano de Transferência de Conhecimento, a metodologia que será utilizada para transferir conhecimento à equipe técnica da CONTRATANTE.

12.1.86.6. A CONTRATADA deverá propor reuniões periódicas com a equipe técnica da CONTRATANTE visando à transferência de conhecimento sobre o ambiente tecnológico, ao alinhamento dos trabalhos das equipes e à apresentação das mudanças e novas configurações no ambiente.

12.1.86.7. Todo processo, base de dados, aprendizado e documento produzido em decorrência da prestação dos serviços será de propriedade da CONTRATANTE.

12.1.86.8. O Plano de Transferência de Conhecimento deverá ser revisado periodicamente ou quando houver alterações de grande impacto em seu conteúdo.

12.1.86.9. Em ocorrendo nova licitação, com mudança do fornecedor dos serviços, a CONTRATADA deverá apresentar relatório final, contendo o Plano de Transferência de Conhecimento, e todos os demais documentos necessários para a continuidade da prestação dos serviços.

#### 12.1.87. **TRANSIÇÃO CONTRATUAL**

12.1.87.1. Quando restarem 03 (três) meses para a data do efetivo término do contrato de prestação dos serviços, a CONTRATADA deve prestar para a CONTRATANTE toda a assistência a fim de que os serviços continuem sendo prestados sem interrupção ou efeito adverso, e que haja uma transferência ordenada dos Serviços para a CONTRATANTE;

12.1.87.2. Em ocorrendo nova licitação, com mudança de fornecedor dos serviços, a CONTRATADA deverá repassar para a LICITANTE vencedora do novo certame ou para técnicos da própria CONTRATANTE, por intermédio de eventos formais, os documentos necessários a continuidade da prestação dos serviços, bem como esclarecer dúvidas a respeito da prestação de serviço do contrato atual;

12.1.87.3. A falta de transferência de conhecimento caracterizará inexecução do contrato, sujeitando a CONTRATADA às penalidades previstas na legislação vigente, no contrato e neste instrumento;

12.1.87.4. O fato de a CONTRATADA ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pela CONTRATANTE, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços, constituirá quebra de contrato, sujeitando-a as obrigações em relação a todos os danos causados à CONTRATANTE por esta falha;

12.1.87.5. A CONTRATADA será responsável pela transição inicial e final dos serviços, absorvendo as atividades de forma a documentá-las minuciosamente para que os repasses de informações, conhecimentos e procedimentos, no final do contrato, aconteça de forma precisa e responsável;

12.1.87.6. A CONTRATADA compromete-se a fornecer para a CONTRATANTE toda a documentação relativa à prestação dos Serviços que esteja em sua posse;

12.1.87.7. Ao final do contrato ou em caso de rescisão, a CONTRATADA deverá:

- a. Devolver equipamentos e bens de propriedade da CONTRATANTE, incluindo, mas não limitado aos listados nas cláusulas do contrato e os bens intangíveis, como software, descrição de processos e rotinas de diagnóstico;
- b. Entregar todos os processos de monitoramento mapeados, bem como, quaisquer documentos gerados, e a propriedade intelectual destes documentos, repassada através de meio formal, à equipe de Gestão do Contrato;
- c. Devolver documentação de processos, procedimentos, scripts desenvolvidos com ou para a CONTRATANTE durante a prestação dos serviços; e
- d. Participar, em conjunto com a CONTRATANTE, sob sua solicitação, da consolidação do Plano de Transferência do Conhecimento.

12.1.87.8. Deverá ainda entregar documentação contendo, no mínimo:

- a. Mapa atualizado com topologia da rede; Bases de dados de todos os softwares de gestão utilizados, em formatos abertos;
- b. Base de dados de conhecimento atualizada;
- c. Descritivo do estado geral (health-check) da rede, dos a vos, softwares e serviços, contemplando, no mínimo, configuração, versão, desempenho e status do ciclo de vida;
- d. Entregar a Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI com a Base de Dados atualizada. Caso a ferramenta seja proprietária, deverá ser fornecida a base de dados em formato aberto, de forma a ser possível efetuar a visualização dos chamados e dos históricos de atendimento, bem como da CMDB; e
- e. Plano de Transferência de Conhecimento consolidado.

### 13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DO VALOR

13.1. O valor total deste Contrato é de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_), conforme Termo de Homologação do Pregão Eletrônico constante no evento \_\_\_\_\_.

13.2. A despesa correrá conforme quadro abaixo e conforme Nota de Empenho nº \_\_\_\_\_, de \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_, referente ao período de \_\_\_\_\_, no total de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_).

13.2.1. No exercício seguinte, as despesas ocorrerão à conta de dotações orçamentárias próprias, consignadas nos respectivos Orçamentos-Programas, ficando a CONTRATANTE obrigada a apresentar, no início de cada exercício, a respectiva Nota de Empenho estimativa e, havendo necessidade, emitir Nota de Empenho Complementar, respeitada a mesma classificação orçamentária.

Descrição	Código	Denominação
UNIDADE ORÇAMENTÁRIA	2401	GABINETE DO SECRETÁRIO DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
FUNÇÃO	12	EDUCAÇÃO
SUBFUNÇÃO	122	ADMINISTRAÇÃO GERAL
PROGRAMA	4200	GESTÃO E MANUTENÇÃO
AÇÃO	4243	GESTÃO E MANUTENÇÃO DAS ATIVIDADES
GRUPO DE DESPESA	03	OUTRAS DESPESAS CORRENTES
FONTE DE RECURSO	15000100	RECURSOS NÃO VINCULADOS DE IMPOSTOS - RECEITAS ORDINÁRIAS
MODALIDADE DE APLICAÇÃO	90	APLICAÇÕES DIRETAS

13.3. Nos preços acima, estão inclusos todos os impostos, seguros, despesas, custos e encargos devidos em razão da execução deste contrato.

13.4. Os preços ora pactuados são fixos e irrevogáveis durante toda a vigência do contrato.

#### 14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DO GESTOR DO CONTRATO

14.1. A Secretária de Estado da Educação indicará um gestor de recebimento para fiscalizar, acompanhar e verificar a perfeita execução do contrato em todas as suas fases, até o recebimento definitivo do objeto, nos termos dos artigos 51 a 54 da Lei Estadual nº 17.928/2012.

#### 15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

15.1. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 8.666, de 1993 e da Lei nº 10.520, de 2002, a CONTRATADA que:

1. Inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;
2. Ensejar o retardamento da execução do objeto;
3. Falhar ou fraudar na execução do contrato;
4. Comportar-se de modo inidôneo;
5. Cometer fraude fiscal.

15.2. Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato, a Administração pode aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções

15.2.1. Advertência por escrito, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado e sempre que for atingido o limite de 150 (cento e cinquenta) pontos de penalidade em um mês será feita advertência por escrito à contratada, após comunicado o Gestor do Contrato;

15.2.2. Multa:

15.2.2.1. 0,1% (um décimo por cento) até 0,2% (dois décimos por cento) por dia sobre o valor adjudicado em caso de atraso na execução dos serviços, limitada a incidência a 15 (quinze) dias. Após o décimo quinto dia e a critério da Administração, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não-aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença;

15.2.2.2. 0,1% (um décimo por cento) até 10% (dez por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto no subitem acima, ou de inexecução parcial da obrigação assumida;

15.2.2.3. 0,1% (um décimo por cento) até 15% (quinze por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;

15.2.2.4. 0,2% a 3,2% por dia sobre o valor mensal do contrato, conforme detalhamento constante das duas tabelas a seguir; e

15.2.2.5. 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso na apresentação da garantia (seja para reforço ou por ocasião de prorrogação), observado o máximo de 2% (dois por cento). O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autorizará a Administração CONTRATANTE a promover a rescisão do contrato;

15.2.2.6. As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

15.2.3. Sanção de impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União, com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos.

15.2.4. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação

15.2.5. perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a Contratante pelos prejuízos causados.

15.2.6. As sanções previstas nos subitens 13.2.1, 13.2.3, 13.2.4 e 13.2.5 poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

15.2.7. Para efeito de aplicação de multas, às infrações são atribuídos graus, de acordo com as tabelas a seguir:

Grau	Porcentagem de Multa
1	0,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato.
2	0,4% ao dia sobre o valor mensal do contrato.
3	0,8% ao dia sobre o valor mensal do contrato.
4	1,6% ao dia sobre o valor mensal do contrato.
5	3,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato.

Item	Infrações	Grau
1	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou conseqüências letais, por ocorrência.	5
2	Ultrapassar os limites estabelecidos para glosa, constatada a reincidência.	5
3	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia e por unidade de	4

	atendimento.	
4	Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados, por empregado e por dia.	3
5	Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, por serviço e por dia.	2
6	Deixar de cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência.	2
7	Deixar de substituir empregado que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades do serviço, por funcionário e por dia.	1
8	Deixar de cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência.	3
9	Deixar de indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos previstos no edital/contrato.	1
10	Deixar de providenciar treinamento para seus funcionários conforme previsto na relação de obrigações da CONTRATADA.	1

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

15.3.1. Tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

15.3.2. Tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

15.3.3. Demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

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

15.5. As multas devidas e/ou prejuízos causados à Contratante serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor da União, ou deduzidos da garantia, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa da União e cobrados judicialmente.

15.6. Caso a Contratante determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 15 (quinze) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

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

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

15.9. A inexecução total do contrato nas condições previstas neste termo de referência e, a critério do CONTRATANTE, descumprimentos de condições contratuais, reiteradas aplicações de multas ou ainda sistemáticos descumprimentos dos níveis de serviço, sem adoção tempestiva das medidas saneadoras solicitadas pela CONTRATANTE, podem ensejar:

15.9.1. Rescisão contratual, sem prejuízos das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666/93

15.9.2. As sanções previstas neste Termo de Referência e no contrato podem ser aplicadas cumulativamente e não têm caráter compensatório. Portanto, não isentam a CONTRATADA da obrigação de indenizar eventuais perdas e danos. Adicionalmente, dependendo da gravidade, a CONTRATADA poderá estar sujeita a outras sanções previstas em lei.

15.9.3. As sanções aplicadas à CONTRATADA ou prejuízos por ela causados poderão ser deduzidos da garantia de execução do contrato e de créditos a ela devidos, assim como cobrados direta ou judicialmente.

## 16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DO REAJUSTE E REPACTUAÇÃO DOS VALORES

### 16.1. Do reajuste:

16.1.1. Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da CONTRATADA, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano contado da data limite para a apresentação das propostas, aplicando-se o índice ICTI (Índice de Custos de Tecnologia da Informação), exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

16.1.2. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

16.1.3. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a CONTRATADA obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

16.1.4. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

16.1.5. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

16.1.6. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

### 16.2. Da repactuação dos preços:

16.2.1 Para permitir que o pagamento do serviço de sustentação do item 1 acompanhe o crescimento do ambiente de Infra fizemos a mensuração do nosso ambiente a partir dos itens de configuração chave conforme demonstrado na tabela a seguir (os quantitativos constam no Anexo V - Inventário de Infra SEI 000027474043):

Letra do Item	Item chave de configuração	Quantidade atual	Incremento (Projeto WIFI NAS ESCOLAS)
A	Quantidade de usuarios ativos nos ultimos 60 dias de acordo com AD em milhar	23,616	

B	Sistemas em produção/desenvolvimento/previstos durante o contrato	60	
	Total1 (A * B)	1416,96	
C	Quantidade de Firewalls	2	991
D	Quantidade de Links e Switches	629	4702
	Total2 (C + D)	631	5693
E	Quantidade de VMs em produção	119	
F	Quantidade de SGBDs	19	
G	Quantidade de SOs Servidor	122	
	Total3 (E + F + G)	250	
T	<b>Tamanho da Infra suportada (Total 1 + Total2 + Total3)</b>	<b>2307,96</b>	<b>5693</b>
T-Ref	<b>ATUAL + PROJETO DE EXPANSÃO</b>	<b>8000,96</b>	

Tabela de Mensuração da Infra de TI

17.2.1.1 A fórmula utilizada é a seguinte em relação a Tabela de Mensuração acima:

$$\text{Tamanho da Infra suportada (T)} = (A * B) + (C + D) + (E + F + G)$$

$$T\text{-Ref} = T \text{ atual} + T \text{ projeto wifi nas escolas}$$

16.2.2 Mensalmente essa medida de referência será atualizada (T-Ref), à medida que ela aumentar o valor fixo pago mensalmente de sustentação deverá aumentar no mesmo fator, pois isso implica em maiores custos para a futura contratada. Esse fator de aumento a ser aplicado no pagamento mensal está limitado a até 2 vezes do tamanho medido originalmente (T-Ref). Em caso de eventual redução do ambiente de infra em relação a medida original, o valor inicial pago mensalmente não será reduzido, mas a vantajosidade do contrato deverá ser revista, podendo ensejar em aditivo de redução ou na rescisão contratual caso o futuro contrato não possua outros mecanismos que permitam a manutenção da vantajosidade do contrato para a Secretaria.

16.2.3. O mecanismo de aditivo contratual somente precisará ser acionado por aumento da Infra de TI se o fator ultrapassar o limite de 2 vezes estabelecido no item 17.2.2.

16.2.4. Para aplicação do aditivo, o percentual sempre tem que igualar ou exceder tanto para supressão quanto para acréscimo.

16.2.8. No caso de aditivo contratual os percentuais serão calculados com base no último aditivo contratual realizado para cada categoria. No caso do primeiro aditivo contratual, os acréscimos e supressões serão calculados com base no último valor pago mensalmente.

16.2.9. Cabe à CONTRATADA comprovar através de relatório técnico a volumetria do itens descritos na Tabela de Mensuração da Infra de TI.

16.2.10. O aditivo é limitado à 25% do valor do contrato atualizado tanto para acréscimo como para supressão, em respeito ao art. 65, § 1º e § 2º, II, da Lei de Licitações (BRASIL, 1993),

16.3. O fator de crescimento da infra será aplicado automaticamente no pagamento dos serviços de sustentação mensal a medida que a CONTRATANTE validar a medição atualizada do Tamanho da Infra de TI, conforme detalhado no item 16.2.2.

## 17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA SUBCONTRATAÇÃO

17.1. Conforme dispõe a Lei nº 8.666/93, em seu art. 72, a Contratada, na execução do contrato, sem prejuízo das responsabilidades contratuais e legais, poderá subcontratar partes do serviço ou fornecimento, até o limite admitido, em cada caso, pela Administração. A subcontratação, desde que prevista no instrumento convocatório, possibilita que terceiro, que não participou do certame licitatório, realize parte do objeto.

17.2. Será permitida a subcontratação de parte ou parcela dos serviços objeto deste Contrato por parte da empresa vencedora, desde que com a expressa e prévia comunicação à CONTRATANTE e atendendo aos requisitos cabíveis constantes do Termo de Referência.

17.3. A CONTRATADA será responsável por todos os trâmites administrativos e financeiros entre a CONTRATADA e SUBCONTRATADA.

17.4. O pagamento mensal à CONTRATADA será feito de forma global, não havendo qualquer distinção ou pagamento em separado para os serviços subcontratados por esta.

17.5. Todas as despesas diretas e indiretas da subcontratação correrão por conta da CONTRATADA, sem qualquer ônus adicional para a CONTRATANTE.

17.6. Não haverá qualquer vinculação direta da CONTRATANTE com a SUBCONTRATADA.

17.7. A CONTRATADA deverá dar ciência à SUBCONTRATADA de todos os requisitos relevantes deste termo de referência, bem como orientar e acompanhar a execução de qualquer serviço.

17.8. Ficam os subcontratados sujeitos às mesmas obrigações e condições de trabalho dos demais profissionais da CONTRATADA. Em especial, quanto ao Termo de compromisso de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na CONTRATANTE (ANEXO AO TERMO DE REFERÊNCIA XIII, SEI 000026437760), fica a CONTRATADA responsável por obtê-lo e apresentá-lo para a CONTRATANTE.

17.9. A CONTRATADA é diretamente responsável perante a CONTRATANTE pelas ações e omissões da SUBCONTRATADA.

17.10. A possibilidade de subcontratação de cada serviço está delimitada conforme descrito na Tabela a seguir.

Recurso	Descrição	Subcontratação

Nível 1	Atendimento de service desk remoto	1. Não será permitida a subcontratação
Nível 2-	Atendimento de service desk presencial	1. Não será permitida a subcontratação
Nível 3	Atendimento especializado de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação	1. Não será permitida a subcontratação
Níveis 2 e 3	Implantação de Novos Serviços de TIC	1. Será permitida a subcontratação para execução de serviços deste item, desde que a CONTRATADA comprove previamente para a equipe de fiscalização do contrato as vantagens da subcontratação no caso específico e concreto. 2. A subcontratação para este item estará limitada a 30% do valor anual previsto para este serviço.

17.11. Para o serviço de suporte presencial de nível 2, a CONTRATADA deverá prever com antecedência as localidades para as quais se valerá de serviços subcontratados e assim providenciar previamente a habilitação dos subcontratados. Desta forma, fica impedida a CONTRATADA de somente providenciar o técnico subcontratado quando houver incidente ou requisição/chamado a ser atendida.

17.12. A CONTRATADA deverá manter atualizada a lista de subcontratados perante a CONTRATANTE e apresentá-la mensalmente junto ao relatório de faturamento.

17.13. A subcontratação depende de autorização prévia da Contratante, a quem incumbe avaliar se a subcontratada cumpre os requisitos de qualificação técnica necessários para a execução do objeto.

17.14. Em qualquer hipótese de subcontratação, permanece a responsabilidade integral da Contratada pela perfeita execução contratual, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades da subcontratada, bem como responder perante a Contratante pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação.

#### 18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA

18. 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.

#### 19. CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DA RESCISÃO

19.1. Este Contrato poderá ser rescindido unilateralmente pelo CONTRATANTE ou bilateralmente por mútuo acordo entre as partes, atendida sempre a conveniência administrativa.

19.2. De acordo com o art. 78 da Lei Federal nº 8.666/93, são motivos de rescisão do contrato:

I – O não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;

II – O cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações, projetos e prazos;

III – A lentidão do seu cumprimento, levando a Administração a comprovar a impossibilidade da conclusão da obra, do serviço ou do fornecimento, nos prazos estipulados;

IV – O atraso injustificado no início da obra, serviço ou fornecimento;

V – A paralisação da obra, do serviço ou do fornecimento, sem justa causa e prévia comunicação à Administração.

VI – A subcontratação total ou parcial do seu objeto, a associação do contratado com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação, não admitidas no edital e no contrato;

VII – O desatendimento das determinações regulares da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a sua execução, assim como as de seus superiores;

VIII – O cometimento reiterado de faltas na sua execução, anotadas na forma do § 1º do art. 67 da Lei Federal nº 8.666/93;

IX – A decretação de falência ou a instauração de insolvência civil;

X – A dissolução da sociedade ou o falecimento do contratado;

XI – A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa, que prejudique a execução do contrato;

XII – Razões de interesse público, de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e determinadas pela máxima autoridade da esfera administrativa a que está subordinado o contratante e exaradas no processo administrativo a que se refere o contrato;

XIII – A supressão, por parte da Administração, de obras, serviços ou compras, acarretando modificação do valor inicial do contrato além do limite permitido no §1º do art. 65, da Lei Federal nº 8.666/93;

XIV – A suspensão de sua execução, por ordem escrita da Administração, por prazo superior a 120 (cento e vinte) dias, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, ou ainda por repetidas suspensões que totalizem o mesmo prazo, independentemente do pagamento obrigatório de indenizações pelas sucessivas e contratualmente imprevistas desmobilizações e mobilizações e outras previstas, assegurado ao contratado, nesses casos, o direito de optar pela suspensão do cumprimento das obrigações assumidas até que seja normalizada a situação;

XV – O atraso superior a 90 (noventa) dias dos pagamentos devidos pela Administração decorrentes de obras, serviços ou fornecimento, ou parcelas destes, já recebidos ou executados, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, assegurado ao contratado o direito de optar pela suspensão do cumprimento de suas obrigações até que seja normalizada a situação;

XVI – A não liberação, por parte da Administração, de área, local ou objeto para execução de obra, serviço ou fornecimento, nos prazos contratuais, bem como das fontes de materiais naturais especificadas no projeto;

XVII – A ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva a execução do contrato;

XVIII – Descumprimento do disposto no inciso V do art. 27, da Lei Federal nº 8.666/93, sem prejuízo das sanções penais cabíveis;

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

19.3. A CONTRATADA reconhece os direitos da CONTRATANTE em caso de rescisão administrativa, na forma do artigo 77 do referido Diploma Legal.

## **20. CLÁUSULA VIGÉSIMA – DO REAJUSTE DE PREÇOS**

20.1. Os preços serão fixos e irrevogáveis durante a vigência do contrato.

20.2. Após a celebração do contrato, se já transcorrido o período de 12 (doze), o valor poderá ser reajustado, em consequência da variação do IPCA (Índice de Preços ao Consumidor Amplo) do Sistema Nacional de Índices de Preços ao Consumidor – SNIPC, de acordo com a fórmula abaixo:

$$R = P_0 \times [(IPCA_n / IPCA_0) - 1]$$

Onde:

R = parcela de reajuste;

P<sub>0</sub> = Preço inicial do contrato no mês de referência dos preços ou preço do contrato no mês de aplicação do último reajuste;

IPCA<sub>n</sub> = número do índice IPCA referente ao mês do reajuste;

IPCA<sub>0</sub> = número do índice IPCA referente ao mês da data da proposta, último reajuste.

## **21. CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DA CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO**

21.1. As controvérsias eventualmente surgidas quanto à formalização, execução ou encerramento do ajuste decorrentes desta licitação, chamamento público ou procedimento congêneres, serão submetidas à tentativa de conciliação ou mediação no âmbito da Câmara de Conciliação, Mediação e Arbitragem da Administração Estadual (CCMA), na forma da Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996 e da Lei Complementar Estadual nº 144, de 24 de julho de 2018.

## **22. CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DA CLÁUSULA COMPROMISSÓRIA**

22.1. Os conflitos que possam surgir relativamente ao ajuste decorrente desta licitação, chamamento público ou procedimento congêneres, acaso não puderem ser equacionados de forma amigável, serão, no tocante aos direitos patrimoniais disponíveis, submetidos à arbitragem, na forma da Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996 e da Lei Complementar Estadual nº 144, de 24 de julho de 2018, elegendo-se desde já para o seu julgamento a CÂMARA DE CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL (CCMA), outorgando a esta os poderes para indicar os árbitros e renunciando expressamente à jurisdição e tutela do Poder Judiciário para julgamento desses conflitos, consoante instrumento em Anexo.

## **23. CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA – DA PUBLICAÇÃO**

23.1. Caberá ao CONTRATANTE providenciar, por sua conta, a publicação resumida do Instrumento de Contrato e de seus aditamentos, na imprensa oficial e no prazo legal, conforme o art. 61, parágrafo único, da Lei Federal nº 8.666/93.

## **24. CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA – DA VINCULAÇÃO**

24.1. Este contrato guarda conformidade com o Edital de Pregão Eletrônico nº \_\_\_\_/2022, vinculando-se ao Processo nº 202100006055045 e a proposta da Contratada.

## **25. CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA – DO REGISTRO E FORO**

25.1. O presente contrato será objeto de oportuna apreciação junto ao Egrégio Tribunal de Contas do Estado de Goiás.

25.2. Aos casos omissos deverão ser aplicados os seguintes diplomas legais: Lei Federal nº 10.520/2002, Lei Complementar nº 123/2006, Lei Estadual nº 17.928/2012, Decreto Estadual nº 9.666/2020, Lei Federal nº 8.666/93 e, supletivamente, os Princípios da Teoria Geral dos Contratos e as disposições de Direito Privado.

25.3. Fica eleito o foro da Comarca de Goiânia, capital do Estado de Goiás, para dirimir quaisquer dúvidas ou litígios acaso surgidos em decorrência do presente instrumento.

E por estarem acordes, assinam este instrumento os representantes das partes e as testemunhas, em três vias de igual teor e forma para que se alcance os jurídicos e desejados efeitos.

**SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO**, em Goiânia, \_\_\_\_\_ do mês de \_\_\_\_\_ de 2022.

CONTRATANTE:

**APARECIDA DE FÁTIMA GAVIOLI SOARES PEREIRA**

Secretária de Estado da Educação

CONTRATADA:

\_\_\_\_\_

TESTEMUNHAS:

1 \_\_\_\_\_

Nome:

CPF:

2 \_\_\_\_\_

Nome:

CPF:

#### **ANEXO VI - CCMA DA CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL**

1) Qualquer disputa ou controvérsia relativa à interpretação ou execução deste ajuste, ou de qualquer forma oriunda ou associada a ele, no tocante a direitos patrimoniais disponíveis, e que não seja dirimida amigavelmente entre as partes (precedida da realização de tentativa de conciliação ou mediação), deverá ser resolvida de forma definitiva por arbitragem, nos termos das normas de regência da CÂMARA DE CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL (CCMA).

2) A CÂMARA DE CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL (CCMA) será composta por Procuradores do Estado, Procuradores da Assembleia Legislativa e por advogados regularmente inscritos na OAB/GO, podendo funcionar em Comissões compostas sempre em número ímpar maior ou igual a 3 (três) integrantes (árbitros), cujo sorteio se dará na forma do art. 14 da Lei Complementar Estadual nº 114, de 24 de julho de 2018, sem prejuízo da aplicação das normas de seu Regimento Interno, onde cabível.

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

4) O idioma da Arbitragem será a Língua Portuguesa.

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

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

7) A sentença arbitral será de acesso público, a ser disponibilizado no sítio eletrônico oficial da Procuradoria-Geral do Estado, ressalvadas as hipóteses de sigilo previstas em lei.

8) As partes elegem o Foro da Comarca de Goiânia para quaisquer medidas judiciais necessárias, incluindo a execução da sentença arbitral. A eventual propositura de medidas judiciais pelas partes deverá ser imediatamente comunicada à CÂMARA DE CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL (CCMA), e não implica e nem deverá ser interpretada como renúncia à arbitragem, nem afetará a existência, validade e eficácia da presente cláusula arbitral.

**SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO**, em Goiânia, \_\_\_\_\_ do mês de \_\_\_\_\_ de 2022.

CONTRATANTE:

**APARECIDA DE FÁTIMA GAVIOLI SOARES PEREIRA**

Secretária de Estado da Educação

CONTRATADA:

\_\_\_\_\_

GOIANIA, 02 de agosto de 2022.



Documento assinado eletronicamente por **ALBERTO HENRIQUE DINIZ SOUSA, Pregoeiro (a)**, em 08/08/2022, às 09:10, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [http://sei.go.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=1](http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1) informando o código verificador **000032328968** e o código CRC **7C64B54B**.

GERÊNCIA DE LICITAÇÃO

AVENIDA ANHANGUERA 7171 Qd.R1 Lt.26, . - Bairro SETOR OESTE - GOIANIA - GO - CEP 74110-010 - .



Referência: Processo nº 202100006055045



SEI 000032328968