

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR (ETP)

				Número do Processo - SISLOG 106460
				Número do Processo - SEI 202400005020736

Em conformidade com a Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021 e com o Decreto estadual nº 10.207, de 27 de janeiro de 2023, o Estudo Técnico Preliminar - ETP é o documento constitutivo da primeira etapa do planejamento de uma contratação a fim de atender a uma necessidade administrativa, e tem por objetivo subsidiar a elaboração do Anteprojeto, Termo de Referência ou Projeto Básico, bem como do edital de licitação e da minuta contratual, quando aplicável.

Tópico 1 - DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

1.1. O presente Estudo Técnico Preliminar apresenta os estudos técnicos realizados visando identificar e analisar as soluções disponíveis no mercado, em termos de requisitos, alternativas e justificativas para escolha da melhor solução para alcançar os resultados pretendidos.

1.2. Assim, a delimitação da solução nos termos e condições estipulados não é decisão de livre arbítrio desta equipe. Aqui estão pautados elementos que, fundamentadamente, têm a capacidade e potencial para, em tese, considerando o caso concreto, melhor atender ao interesse público.

Previsão no Plano de Contratações Anual:

1.3. A demanda a ser contratada está prevista no PCA 2024/2025.

Alinhamento Estratégico:

1.4. Esta pretendida contratação apresenta conformidade com os Programas e Ações do PPA 2024-2027 relacionados às atribuições desta Pasta, em conformidade com as suas competências, nos termos da [Lei nº 22.317, 18 de outubro de 2023](#).

1.5. Justificativa da Contratação:

1.5.1. Toda a infraestrutura da Secretaria necessita suporte e manutenção constante que permita a execução regular dos serviços já implementados e apoio a novos projetos da Pasta, com a gestão sobre estes, para garantir a continuidade dos processos e dos fluxos de serviços de TIC, assegurando, assim, uma disponibilidade de negócio ampla, gerada pelas respostas rápidas nas operações diárias.

1.5.2. Diante das necessidades existentes e da estrutura de que dispõe a SECTI, bem como a contínua demanda por modernização tecnológica, faz-se necessária a contratação de serviços técnicos especializados terceirizados para que sejam disponibilizadas suporte do ambiente de TIC da SECTI, bem como evolução por demanda.

1.5.3. A insuficiência de recursos de TIC impossibilita o desempenho eficiente das atribuições da SECTI, uma vez que as demandas têm crescimento exponencial. Assim, torna-se indispensável a existência de serviços técnicos especializados que garantam a disponibilização dos serviços, com os controles necessários, para atendimento das crescentes demandas e pressões sobre a área de TIC.

1.5.4. A contratação tem o objetivo de dar continuidade a prestação dos serviços após encerramento da vigência do Contrato nº 038/2020 - SEDI, de prestação de serviços terceirizados na área de TIC para suprir as demandas nas áreas de infraestrutura e serviços de TIC, com vigência do 4º termo aditivo até 21/03/2025.

1.5.5. Importante destacar a necessidade da continuidade dos serviços contratados, por se tratarem de serviços fundamentais para a manutenção das atividades institucionais da SECTI, tendo em vista que se tratam de serviços de tecnologia da informação essenciais para a Pasta, e caso haja a interrupção dos prestados, haverá a descontinuidade desses serviços, acarretando a interrupção dos projetos em andamento e a impossibilidade de sustentação.

1.5.6. De maneira a proporcionar o melhor desempenho no exercício das competências da SECTI, especialmente as constantes nos objetivos estratégicos, esta contratação tem como finalidade sustentar serviços de suporte de tecnologia da informação no cumprimento de suas atribuições regimentais.

1.5.7. O objeto da contratação caracteriza-se como serviço de natureza continuada em função da sua essencialidade e habitualidade para SECTI, ou seja, uma eventual paralisação desses serviços pode implicar prejuízos às atividades de prestação de serviços a todo estado de Goiás.

1.5.8. Em suma, a contratação visa atender a necessidade de continuidade dos serviços técnicos especializados de e atendimento aos usuários, com o intuito de:

Manter os Serviços de TI sempre disponíveis para seus usuários;
Prestar atendimento adequado e satisfatório aos usuários, possibilitando o pleno desenvolvimento de suas atividades;
Dar continuidade a prestação do serviço após encerramento do atual Contrato nº 038/2020, celebrado com a empresa G4F e com previsão de término do 4º aditivo em 21/03/2025.
Aprimorar a qualidade e a percepção de entrega de valor dos serviços prestados pela Secretaria de Estado de Ciência Tecnologia e Inovação.

1.5.9. Ademais, a não efetivação da presente contratação dificultará a execução dos serviços essenciais da Secretaria.

Tópico 2 - DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

2.1. Definição da solução escolhida

2.2. 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, para atendimento das demandas da Secretaria de Estado de Ciência Tecnologia e Inovação (SECTI).

2.3. O objeto contempla os seguintes serviços:

2.3.1. Implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico presencial aos usuários de soluções de TIC em uso no órgão, na pasta SECTI;

2.3.2. Execução de rotinas periódicas, orientações e esclarecimento de dúvidas;

2.3.3. Recebimento, registro, análise, diagnóstico, suporte e atendimento de solicitações de usuários, de incidentes e de problemas da CONTRATANTE;

2.4. Os serviços objetos da presente contratação têm como objetivo, manter todo o ambiente de TIC deste órgão em pleno funcionamento, mantendo os serviços disponíveis, de acordo com os parâmetros de Níveis Mínimos de Serviços Exigidos - NMSE definidos.

2.5. Importantíssimo ressaltar que tal modelo não se configura como de dedicação exclusiva de mão de obra, contratação por homem/hora e tampouco por postos de trabalho, pois há pagamento vinculado exclusivamente ao atendimento de níveis de serviços estabelecidos.

2.6. No modelo escolhido, evidencia-se que a CONTRATADA deverá ter a preocupação em resolver o maior número de incidentes com a qualidade esperada pela CONTRATANTE, primando pelo princípio da eficiência na execução contratual. Assim, a fim de evitar que o pagamento seja feito em função da simples disponibilidade de pessoas, o modelo de contratação escolhido estabelece indicadores de resultados como forma de medir o serviço prestado.

2.7. Esse modelo de contratação baseado em "remuneração com pagamento vinculado aos resultados", tem o propósito de evitar que o pagamento seja feito em função da simples disponibilidade de pessoas (alocação de postos de trabalho, exclusivamente), ao estabelecer indicadores de resultados como forma de medir o serviço prestado, sendo que o valor mensal máximo pode sofrer descontos automáticos e progressivos caso a CONTRATADA não atinja determinado nível de serviço (metas estabelecidas), devendo a empresa primar pela excelência na prestação dos serviços, para não sofrer os descontos previstos.

2.8. O ACÓRDÃO 47/2013 - PLENÁRIO do TCU, referente ao processo TC 046.269/2012-6, reconheceu a possibilidade de pagamento de remuneração híbrida, ou seja, fixada com base em resultados obtidos e também com base nos critérios de homens-hora de trabalho na contratação do Service Desk do Tribunal Superior do Trabalho (TST).

2.9. Para a execução do contrato, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define a CONTRATANTE como responsável pela gestão do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos produtos e serviços entregues, e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos e físicos necessários. Nesse contexto, o valor mensal a ser pago estará associado ao alcance de metas estabelecidas para a prestação do serviço.

2.10. Entretanto, a natureza dos serviços requer o atendimento tempestivo a demandas dos usuários, as quais não podem ser previamente planejadas por decorrerem de falhas ou dúvidas imprevisíveis quanto ao funcionamento das soluções de TI da CONTRATANTE. Por esse motivo, será exigida da CONTRATADA a disponibilidade permanente de equipes qualificadas e dimensionadas de forma compatível com a demanda esperada. Com isso, configura-se um modelo híbrido de contratação, no qual a remuneração máxima é estabelecida com base na disponibilidade esperada do serviço, porém os valores efetivamente pagos são calculados em função do cumprimento de metas de desempenho e qualidade associadas aos serviços.

2.11. Para os usuários também representa o melhor modelo, pois eles poderão abrir tantos chamados quantos forem necessários.

2.12. Característica do objeto:

2.12.1. O objeto a ser contratado é comum, assim considerado por possuir padrão de desempenho e qualidade que possam ser objetivamente definidos no Termo de Referência, por meio de especificações usuais no mercado.

2.13. A os serviços a serem contratados tratam-se de objeto comum, pois:

2.13.1. é encontrado e praticado no mercado sem maiores dificuldades;

2.13.2. é ordinário, sem peculiaridades ou características especiais;

2.13.3. é apresentado com identidade e características padronizadas, com perfil qualitativo passível de ser descrito objetivamente; e

2.13.4. sua caracterização é garantida tendo por base as exigências detalhadas do Termo de Referência, compatível com o rito procedimental de seleção do fornecedor a ser adotado.

2.14. Definição da natureza de execução do objeto:

2.14.1. A execução do objeto contratado pode ser considerada de natureza Continuada, já que são serviços de fornecimentos contínuos aqueles contratados pela Administração Pública para a manutenção da atividade administrativa, decorrentes de necessidades permanentes ou prolongadas.

2.15. Regime de fornecimento e forma de pagamento:

2.15.1. Tendo em vista a necessidade de fornecimento de serviços contratados, a entrega será prestada continuamente de forma parcelada em regime de pagamento mensal para o item 1.

2.15.2. 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 para cada item do contrato a ser pago pelo serviço será calculado conforme a seguir:

2.15.2.1. Para os itens 01:

Contraprestação
Contraprestação Mensal: Remuneração mensal à CONTRATADA pela prestação dos serviços referentes aos Itens 01 a 02.
PMS POR ITEM : Parcela Mensal Máxima estabelecida em CONTRATO de cada ITEM.
Ajuste NMS: Ajuste (redução/glosa) em função dos resultados dos indicadores de Níveis Mínimos de Serviço e descumprimento dos termos de serviço

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

2.15.4. 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;

2.15.5. Caso seja superado este limite, o saldo devedor poderá ser aplicado na fatura dos meses subsequentes, à exceção do último mês de vigência do contrato;

2.15.6. Caso o percentual de glosa ultrapasse o limite acima por 3 (três) vezes em um período de 6 (seis) meses será caracterizada inexecução parcial do CONTRATO, sujeitando a CONTRATADA às cominações sancionatórias e administrativas previstas neste TERMO DE REFERÊNCIA

2.16. Justificativa da escolha da solução:

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

2.16.2. Dessa forma, para os serviços de demandas contínuas, é possível verificar que esta solução privilegia a qualidade dos serviços prestados para esta natureza de serviços. O modelo está de acordo com o entendimento fixado na Súmula TCU nº 269, de que "nas contratações para a prestação de serviços de Tecnologia da Informação, a remuneração deve estar vinculada a resultados ou ao atendimento de níveis de serviço (...)" . Também está de acordo com a Resolução Nº 03 do CETIC/GO de 03 de agosto de 20222; e ainda também está de acordo com a Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023.

2.16.3. Neste modelo é criado um catálogo de serviço para os itens de serviço contínuo ou processual com os respetivos NMSEs, bem como indicadores de desempenho e qualidade, definidos em contrato, que deverão ser observados. O referido modelo não privilegia a ineficiência, uma vez que a empresa contratada buscará ser eficiente para ter seu lucro potencializado.

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

2.16.5. O método de trabalho empregado é baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define a CONTRATANTE como responsável pela gestão do contrato e pela fiscalização da aderência aos padrões de qualidade exigidos para os serviços entregues e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos profissionais a seu cargo.

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

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

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

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

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

2.16.11. 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 pela CONTRATANTE. Toda a documentação e demais artefatos técnicos produzidos pela CONTRATADA em decorrência dos serviços e procedimentos executados passará a ser de propriedade da CONTRATANTE.

2.16.12. O Suporte Técnico ao Usuário consiste no atendimento das demandas dos usuários de soluções e recursos de TIC, executados por meio de supervisão e operação de atividades de orientação, esclarecimento, investigação, definição e solução de incidentes e requisições decorrentes de serviços, hardware, software, aplicativos, sistemas corporativos e outros produtos disponíveis na rede da SECTI e em seu parque tecnológico, bem como por meio da entrega de serviços constantes no catálogo de serviços aos usuários de TIC.

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

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

2.16.15. A empresa contratada deverá executar os serviços de acordo com escopo detalhado na Tabela abaixo, as quais reunidos, serão a base do escopo do catálogo de serviços constantes no “ANEXO I - Catálogo de Serviços” deste ETP.

2.16.16. A tabela abaixo mostra o Modelo de Contratação de Prestação de Serviços de TIC:

Tabela 01 - Modelo de Contratação de Prestação de Serviços de TIC

ITEM DO OBJETO	GRUPO DE SERVIÇO	ID SERVIÇO	SERVIÇO	NÍVEL DE ATENDIMENTO	ID EQUIPE ESPECIALIZADA	EQUIPES ESPECIALIZADAS	PERFIL PROFISSIONAL
1	Central de Serviços de TIC	I	Atendimento ao Usuário	Nível II	1	Atendimento usuário Nível II	Técnico de Suporte

2.17. Vigência do contrato:

2.17.1. O prazo de vigência contratual é de 30 (trinta) meses, contados imediatamente a partir da assinatura do Termo de Contrato.

2.17.1.1. Considerando que o objeto contratado é de natureza Continuada, a vigência do contrato é prorrogável.

2.17.1.2. A opção pelo contrato de 30 meses em detrimento de um contrato de 12 meses para a prestação dos serviços técnicos continuados de suporte técnico em TIC é respaldada por diversas razões que visam garantir eficiência, estabilidade e qualidade na entrega dos serviços, ao mesmo tempo em que promove economia de recursos financeiros.

2.17.1.3. Inicialmente, a escolha de um contrato mais longo permite um período de adaptação operacional (PAO) de 180 dias. Durante esse período, a CONTRATADA terá a oportunidade de realizar os ajustes necessários no dimensionamento e qualificação das equipes, bem como nos procedimentos adotados, visando assegurar o alcance das metas estabelecidas. Isso contribui para uma implementação eficaz dos serviços de TIC, reduzindo possíveis interrupções na prestação dos serviços e garantindo uma transição suave.

2.17.1.4. Além disso, a extensão do contrato para 30 meses promove uma maior estabilidade na gestão administrativa da CONTRATANTE, eliminando custos e riscos associados à renovação contratual frequente.

2.17.1.5. Caso o contrato fosse renovado a cada 12 meses, haveria custos adicionais com a implantação e operacionalização, gerando despesas recorrentes e onerosas. Um contrato mais longo elimina tais custos, promovendo eficiência financeira para ambas as partes.

2.17.1.6. Ademais, podemos citar também os seguintes aspectos:

2.17.1.6.1. Complexidade dos Serviços: Os serviços de TIC envolvem uma série de atividades técnicas continuadas, como suporte técnico presencial, gerenciamento de processos e implementação de melhorias. Essas atividades demandam tempo para serem implementadas de forma eficaz e eficiente, o que justifica um contrato de longo prazo para garantir a estabilidade e continuidade dos serviços.

2.17.1.6.2. Necessidade de Amortização de Investimentos: Um contrato de 30 meses permite às licitantes vislumbrarem um período mais extenso para amortização dos investimentos relacionados à prestação dos serviços. Isso torna o certame licitatório mais atrativo e viável para as empresas interessadas em participar.

2.17.1.6.3. Garantia de Estabilidade na Gestão Administrativa: Contratos de longo prazo proporcionam maior estabilidade e previsibilidade à gestão administrativa, evitando a necessidade de renovações frequentes que podem gerar custos adicionais e riscos de insucesso.

2.17.1.6.4. Eliminação de Custos Administrativos: A renovação anual de contratos pode implicar em custos administrativos significativos, como a elaboração de novos processos licitatórios. Um contrato de 30 meses elimina esses custos e simplifica a gestão administrativa.

2.17.1.7. Além disso, a recomendação da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, que padroniza a contratação de serviços de TIC da mesma natureza desta contratação, também fortalece a opção por contratos com duração mínima de 24 meses. Esta recomendação, respaldada pelo próprio governo federal, reforça a importância estratégica de contratos de maior duração, alinhando-se aos princípios de economicidade e eficiência na gestão dos recursos.

2.17.1.8. Dessa forma, a opção pelo contrato de 30 meses se justifica não apenas pela busca por estabilidade e qualidade na prestação dos serviços de TIC, mas também pela redução de custos associados à renovação contratual frequente. Essa decisão proporciona uma solução mais robusta e econômica, alinhada aos interesses da CONTRATANTE e garantindo a efetiva entrega dos serviços contratados.

Tópico 3 - ESTIMATIVA DA QUANTIDADE A SER CONTRATADA

3.1. Identificação dos itens, quantidades e unidades:

3.1.1. A estimativa da quantidade a ser contratada é justificada nos termos deste ETP. A descrição com o respectivo quantitativo a ser contratado está apresentado abaixo:

Tabela 03 - Itens e Quantidades

ITEM	DESCRIÇÃO SERVIÇO	UNIDADE DE SERVIÇO ESPECIALIZADO	UNIDADE DE MEDIDA	QTDE
1	Serviços Técnicos de Atendimento a Usuários de TIC, com aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS)	Central de Serviços TIC	Mensal	30 Meses

3.2. Justificativa do Objeto da contratação

3.2.1. Do dimensionamento da demanda considerando cenário atual e o proposto

3.2.1.1. Atualmente, os serviços técnicos especializados de sustentação e monitoramento de infraestrutura e atendimento são realizados pelos colaboradores da empresa G4F, através do Contrato nº 038/2020, que se encontra no seu 4º Termo aditivo que vence dia 21/03/2025 (Sei nº 202214304001807).

3.2.1.2. Considerando que a presente contratação altera o modelo de contratação, passando-se de pagamento de valor fixo mensal por resultado verificado, faz-se necessário um comparativo de profissionais alocados no atual contrato e total de profissionais necessários para execução dos serviços da nova contratação. Ademais importante destacar que neste novo modelo de contratação serviços que até então são realizados por servidores efetivos, temporários ou comissionados passarão também a serem executados pela empresa a ser contratada.

3.2.1.3. Diante do exposto, no atual contrato temos a seguinte disposição e quantitativo de profissionais alocados:

Tabela 05 - Demonstrativo de Profissionais

CENTRAL DE SERVIÇOS									
Nome Perfil	Nível	Categoria do Serviço	Quantidade Atual Terceiros	Qtde Efetivos	Qtde Efetivos +Terceiros	Expansão Terceiros	Total Expansão	Total Estimado	
Técnico de Suporte	SR	Atendimento ao Usuário	2	0	2	0	0	2	

3.2.2. Histórico de Consumo:

3.2.2.1. A seguir é apresentado o histórico de consumo do Contrato 038/2020 vigente atualmente, conforme valores liquidados nos últimos 12 (doze) meses:

Tabela 06 - Consumo últimos 12 meses

Demonstrativo de Consumo de UST do Contrato 038/2020 - ULTIMOS 12 MESS			
Mês	Qtde UST	Valor	Status
fev/24	632,94	R\$ 11.342,28	Executado
mar/24	613,12	R\$ 11.299,80	Executado
abr/24	705,26	R\$ 12.997,94	Executado
mai/24	620,90	R\$ 11.443,19	Executado
jun/24	657,97	R\$ 12.126,39	Executado
jul/24	668,64	R\$ 12.323,04	Executado
ago/24	516,40	R\$ 9.517,25	Executado
set/24	358,71	R\$ 6.611,03	Executado
out/24	712,38	R\$ 13.129,16	Executado
nov/24	719,21	R\$ 13.144,40	Executado
dez/24	536,34	R\$ 9.884,75	Executado
jan/25	751,63	R\$ 13.852,54	Executado
TOTAL UTILIZADO	7.493,50	R\$ 116.444,74	-

Tópico 4 - ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

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

Serviços Terceirizados	
Descrição do item 001 Código 1066 - Serviços Técnicos Especializados, suporte técnico em ti e comunicação - Nível I, II e III.	
Período (Meses)	30
Quantidade	2
Unidade	servico (s)
Participação	Ampla Participação
Local de Entrega	secretaria de estado de ciência, tecnologia e inovação
Diferença Mínima	1,00
Valor Unitário	R\$ 13.121,60
Valor Total	R\$ 787.296,00

4.2. O preço total estimado da contratação é **R\$ 787.296,00 (R\$ Setecentos e Oitenta e Sete Mil e Duzentos e Noventa e Seis Reais)**, conforme pesquisa de preços realizada em conformidade com o Decreto estadual nº 9.900, de 07 de julho de 2021.

4.3. O orçamento estimado da presente contratação foi elaborado com base nos parâmetros e calculado em conformidade com o Decreto estadual nº 9.900, de 07 de julho de 2021, cujo documento de Orçamento Estimado, que contém memória de cálculo, será anexado aos autos da contratação, indicando os parâmetros, a metodologia e os preços referenciais utilizados no cálculo estimativo.

4.4. Para fins de dimensionamento dos custos da presente contratação, foi considerado os seguintes fatores para dimensionamento do esforço e custos para prestação dos serviços pela CONTRATADA:

- 4.4.1.** Catálogo de Serviços, conforme “ANEXO I - Catálogo de Serviços” do Termo de Referência
- 4.4.2.** Volumetria de Chamados, conforme “ANEXO VI - Volumetria de Chamados” deste ETP
- 4.4.3.** Levantamento do Quantitativo de profissionais, conforme “ANEXO III - Quantitativo mínimo por Perfis Técnico-Profissionais” deste ETP.
- 4.4.4.** Local e Horário de Prestação dos Serviços conforme discriminado no Termo de Referência
- 4.4.5.** Modelo de Execução dos Serviços conforme discriminado no Termo de Referência
- 4.4.6.** Experiência Profissional, conforme “ANEXO IV - Qualificações Mínimas por Perfis Técnico-Profissionais” deste ETP.
- 4.4.7.** Requisitos de Formação de Equipe conforme condições a serem discriminadas no Termo de Referência; e
- 4.4.8.** Níveis Mínimos de Serviços estabelecidos conforme condições a serem discriminadas no Termo de Referência.
- 4.4.9.** Ademais, importante destacar que conforme “ANEXO V - Perfis com a respectiva Remuneração” deste ETP, foi feita pesquisa de mercado de salários para os perfis profissionais que serão utilizados na execução dos serviços da presente contratação;
- 4.4.9.1.** A identificação, coleta e tratamento dos dados salariais por perfis foram realizados utilizando como referência o Código Brasileiro de Ocupações CBO. Dessa forma, para se obter uma compatibilidade aos perfis constantes do modelo de contratações de operação de infraestrutura e atendimento ao usuário de TIC, realizou-se o agrupamento e a associação dos códigos CBO por perfil.
- 4.4.9.2.** Ainda, com vistas a assegurar uma cesta ampla de preços e retratar de forma mais adequada o preço dos salários com profissionais nos perfis constantes do modelo, utilizou-se dados extraídos do CAGED - Cadastro Geral de Empregados e Desempregados, que é um instrumento do Ministério do Trabalho de acompanhamento e de fiscalização do processo de admissão e de dispensa de trabalhadores regidos pela CLT. A partir de 1986, passou a ser utilizado como suporte ao pagamento do seguro-desemprego, e atualmente oferece suporte à reciclagem profissional e à recolocação do trabalhador no mercado de trabalho.
- 4.4.9.3.** Os dados coletados da fonte CAGED resultaram da aplicação da média histórica ponderada em função da quantidade de amostras identificadas para cada período. Esses dados resumidos foram submetidos a uma ordenação e segmentação em três níveis com vistas a retratar de forma mais adequada a diferença entre perfis do tipo júnior, pleno e sênior. Os salários de referência encontram-se no “ANEXO V - Perfis com a respectiva Remuneração”
- 4.4.9.3.1** Os documentos extraídos da pesquisa no CAGED para cada perfil profissional, a partir dos dados do site www.salarário.com.br, serão anexados aos autos da contratação
- 4.4.10.** Destacamos também que para fins de estimativa de custos da presente contratação e composição da cesta de preços para obtenção do valor estimado para a contratação, foi realizado mensuração do custo total conforme detalhado no “ANEXO VIII - Planilha de Formação de Custos”.

- 4.4.11.1** Importante destacar que os preços estimados através da planilha do “ANEXO VIII - Planilha de Formação de Custos” irão compor a cesta de preços para determinação do valor final estimado da contratação, conforme da contratação(Documento Sislog Nº 31647.
- 4.4.11.2.** Na referida planilha os cálculos são feitos a partir de um Fator-k fixo para todos os perfis.
- 4.4.11.3.** Salientamos que o Fator-K é um parâmetro usual de mercado para se estimar o custo de um serviço com base na remuneração do profissional. Em outros termos, o Fator-K indica quantos reais são pagos à empresa contratada para cada real pago pela empresa ao trabalhador.
- 4.4.11.4.** A definição do Fator-K depende da estrutura de composição de preço definida em virtude de requisitos legais e requisitos estratégicos adotados pelas empresas prestadoras de serviço. Portanto, para se evitar oscilações nesse valor a ponto de comprometer o modelo proposto, o governo federal através da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023 definiu o valor máximo do Fator-K que deverá ser adotado nas estimativas de composição do valor mensal de referência nesse modelo. Admite-se a adoção de outro valor, desde que seja justificado com a respectiva memória de cálculo e não seja superior a 3.
- 4.4.11.5.** Diante do exposto a Equipe de Planejamento da Contratação (EPC) optou pela utilização do Fator-K em 2,28 definido na referida Portaria 1.070, de 1º de junho de 2023. Sendo assim n planilha do “ANEXO VIII - Planilha de Formação de Custos” foi aplicado o valor de fator-k de 2,28.

Tópico 5 - JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA SOLUÇÃO

- 5.1.** Para a contratação pretendida foram consideradas as características técnicas e peculiares de comercialização no mercado, avaliando-se o objeto em conformidade com o Princípio do Parcelamento, nos termos do Art. 40, §§ 2º e 3º da Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021.
- 5.2.** A presente contratação será realizada com a adjudicação do objeto por item.

Tópico 6 - REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

6.1. REQUISITOS DE NEGÓCIO:

- 6.1.1.** Deverá prover serviço presencial ao usuário de Tecnologia da Informação e Comunicação, com solução de atendimento multicanal, com registro de demandas e administração da base de conhecimento na ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC da SECTI.
- 6.1.2.** O atendimento multicanal deverá abranger pelo menos:
- 6.1.2.1.** Um número local para recebimento de chamadas.
- 6.1.2.2.** Atendimento via e-mail.
- 6.1.3.** A contratação é composta pela prestação de serviços a usuários de TIC, remunerada mensalmente de acordo com o alcance de metas estabelecidas.
- 6.1.4.** A Central de Serviços deverá atuar como ponto central de contato com os usuários, através dos registros de abertura de chamados por meios computacionais ou telefônicos, e abrangerá todas as unidades da CONTRATANTE, conforme os critérios estabelecidos.
- 6.1.5.** Deverá ser provido serviço de governança de TIC, que atuará na busca de causas raiz de problemas a partir de alertas automatizados e requisições de serviço tratadas a fim de minimizar o impacto provocado pelas indisponibilidades ou degradações de performance, de formas proativa e reativa;
- 6.1.7.** Deverá ser provido serviço presencial prioritário aos usuários de acordo com as classificações de urgência e impacto;
- 6.1.8.** Deverá ser cumprido níveis mínimos de serviço e propiciar aumento da disponibilidade dos sistemas e serviços;
- 6.1.9.** Deverá colaborar técnica e operacionalmente na elaboração de normas, procedimentos, projetos e contratações na área de TIC;
- 6.1.10.** Deverá contribuir na prospecção e implementação de novas tecnologias;
- 6.1.11.** Deverá apoiar na melhoria, implantação e institucionalização dos processos de TI com base nas melhores práticas de mercado para obter maior grau de qualidade dos serviços, em alinhamento com as conformidades legais;
- 6.1.12.** Deverá apoiar na definição, implantação e institucionalização de padrões e políticas de governança de TI, colaborando com a inovação organizacional, criação de normas, diretrizes, direcionando os esforços para a melhoria dos padrões de TI;
- 6.1.13.** Deverá apoiar na elaboração, formalização e implantação de procedimentos, colaborando com a definição de estratégias para apoiar o cumprimento das metas estabelecidas em cada processo, com vistas ao alcance dos objetivos estratégicos de TI;
- 6.1.14.** Deverá apoiar na elaboração e implantação de procedimentos e formalização de processos que permitam que a TI monitore a eficiência e a eficácia dos serviços prestados;
- 6.1.15.** Deverá elaborar planos e projetos de mudanças e ações relacionadas ao restabelecimento de serviços de TIC que afetem ou possam afetar configurações, qualidade, desempenho e disponibilidade dos componentes de serviços entregues e disponibilizados aos usuários, tais como sistemas, equipamentos, documentação técnica/normativa, instalações, etc.;
- 6.1.16.** Deverá realizar a gestão do catálogo de serviços de TIC, realizando a adição ou supressão de itens no catálogo e realizando ou modificando a sua associação com um determinado nível de serviço;
- 6.1.17.** Deverá realizar e apresentar de forma proativa a avaliação de resultados, análise de tendências e prospecção de oportunidades e recursos para melhoria contínua no ambiente (pessoas, processos e tecnologias);
- 6.1.18.** Deverá monitorar e repassar informações sobre as condições operacionais do ambiente para os gestores de TIC do CONTRATANTE;
- 6.1.19.** Deverá propor, revisar e atualizar processos e procedimentos operacionais;
- 6.1.20.** Deverá definir e atualizar os scripts de atendimento presencial ao usuário, de forma a permitir um atendimento rápido, satisfatório e padronizado, melhorando continuamente a experiência dos usuários de serviços de TIC;
- 6.1.21.** Deverá manter atualizada e publicada a documentação da base de conhecimento e disponibilizá-la ao CONTRATANTE;
- 6.1.22.** Deverá estruturar e manter continuamente atualizada a base de conhecimento, contemplando as principais dúvidas e soluções de incidentes, com respostas e procedimentos padronizados. A base de conhecimento estará acessível para todos os usuários e para às equipes de atendimento presencial do CONTRATANTE;
- 6.1.23.** Atualizar continuamente a base de conhecimento, orientando e padronizando os procedimentos de fornecimento de informações aos usuários, em conjunto com a equipe de governança e as supervições ou líderes técnicos;
- 6.1.24.** A CONTRATADA se responsabilizará pela gestão da qualidade e melhoria contínua dos serviços;
- 6.1.25.** Deverá manter o processo institucional na organização juntamente com o dono do processo;
- 6.1.26.** Deverá elaborar e apresentar planos de melhoria contínua dos serviços;
- 6.1.27.** Deverá prestar serviços alinhados às melhores práticas de mercado e de governo;
- 6.1.28.** Sob a orientação e supervisão da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá 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;
- 6.1.29.** Deverá apoiar a manutenção e melhoria contínua dos mecanismos de segurança da informação e performance em todos os aspectos do serviço contratado;

6.1.30. Deverá prover recursos necessários ao perfeito desenvolvimento das atividades de TIC na CONTRATANTE;

6.1.31. Deverá redirecionar os chamados pertinentes aos outros grupos solucionadores, seguindo a definição operacional de serviços pré-estabelecida, analisando as regras de negócio, propondo automatização de processos, através de parametrizações dos sistemas.

6.1.32. Deverá seguir todos os requisitos e padrões regionais ou nacionais estabelecidos.

6.2. REQUISITOS LEGAIS

6.2.1. A CONTRATADA deverá cumprir os requisitos legais estabelecidos em contrato, bem como os requisitos técnicos descritos no Termo de Referência e seus respectivos Anexos.

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

6.2.3. 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 a CONTRATANTE.

6.3. REQUISITOS TECNOLÓGICOS (FUNCIONAIS E TÉCNICOS)

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

6.3.1.4. Caso sejam constatados problemas em hardwares, softwares ou serviços da CONTRATANTE, caberá à CONTRATADA realizar a abertura de chamado junto aos fornecedores e realizar o seu acompanhamento até a resolução do problema, mantendo a CONTRATANTE informada dos procedimentos adotados para resolução dos problemas.

6.3.1.5. A abertura e acompanhamento de chamados referente aos links de dados instalados nas dependências da CONTRATANTE e suas unidades remotas deverão ser executados pela CONTRATADA.

Tabela 03: Condição de escalão de chamados

NÍVEL DE SUPORTE	GRUPO DE ATENDIMENTO	CONDIÇÃO PARA ESCALAÇÃO DE CHAMADOS
2º Nível	Suporte Local	Atendimento de chamados que precisem de presença física de um técnico de suporte.

6.3.2. Demais condições na prestação dos serviços

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

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

6.3.2.3. 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, respeitado o quantitativo mínimo definido pela CONTRATANTE conforme “ANEXO Quantitativo mínimo por Perfis Técnico-Profissionais”.

6.3.2.3.1. No "ANEXO III - Quantitativo mínimo por Perfis Técnico-Profissionais" consta uma tabela com o número mínimo de colaboradores por equipe especializada e no “ANEXO IV - Perfis com a respectiva Remuneração” a remuneração mínima correspondente. Essa tabela serve para avaliar a exequibilidade da proposta comercial, fornecendo uma estimativa mínima do quantitativo de profissionais e perfis necessários em cada equipe especializada definida neste Termo de Referência. Isso garante a manutenção do padrão mínimo de qualidade dos serviços de TIC prestados à CONTRATANTE.

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

6.3.2.5. 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.

6.3.2.6. As soluções técnicas aplicadas na execução dos serviços deverão ser posteriormente analisadas e registradas, quando necessário, pela CONTRATADA na base de conhecimentos da solução de ITSM, de modo a proporcionar maior eficiência nos próximos atendimentos, com atualização e manutenção contínua de informações pertinentes às soluções de incidentes e respostas, incluindo sempre que possível às informações sobre como executar os procedimentos realizados pelo serviço, com telas explicativas e notas informativas.

6.3.2.7. Sempre que detectada a necessidade de acionamento dos fornecedores da CONTRATANTE (para equipamentos em garantia ou contrato de assistência técnica), os profissionais da empresa CONTRATADA deverão efetuar a abertura de chamado junto ao fornecedor ou garantidor e registrar as informações na solução de ITSM para o acompanhamento do andamento, encerramento e do cumprimento do SLA (acordo de nível de serviço) contratado junto ao fornecedor/garantidor, devendo a torre de serviços apropriada, e realizar o acompanhamento operacional do tratamento do chamado até sua conclusão. Deverá notificar a gestão da SECTI quando os atendimentos não ocorrem nos parâmetros esperados.

6.3.2.8. Deverá ser realizado o registro no CMDB de todas as modificações realizadas sobre os Itens de Configurações (ICs) tratados quando da execução dos serviços de suporte aos usuários, e de implementação de serviços, bem como os seus relacionamentos, mantendo sempre atualizada a última situação da configuração desses ICs nesse banco de dados.

6.3.2.9. A CONTRATADA deverá, sempre que demandada, realizar análise e avaliação de riscos, bem como implementar os controles selecionados para tratamento de riscos, e elaborar, atualizar e exercer os Planos de Teste de Validação (ou Planos de Recuperação de Desastre) relacionados aos ativos que sustentam os serviços de TIC.

6.3.2.10. Devido às características das atividades finalísticas da SECTI, eventualmente, poderá haver ocorrências de serviços técnicos que precisam ser executados fora do horário comercial. Deve haver previsão por parte da contratada da realização de atividades de manutenções preventivas, corretivas e plantões na especificação do preço fixo mensal estimado para a execução dos serviços descritos no objeto da contratação. São exemplos, inclusive, de atividades que podem ser necessárias de forma excepcional: acompanhamento de fornecedores, execução de atividades de Plano de Crise e de Plano de Continuidade de Negócio. Essas atividades deverão ser solicitadas e aprovadas pela equipe de fiscalização do contrato.

6.3.2.11. A CONTRATADA deverá acompanhar as evoluções tecnológicas da CONTRATANTE, mediante mudança, adaptação emigração de informações e substituição do uso de seus sistemas, ferramentas, Bases de dados ou qualquer outro recurso que a CONTRATANTE venha a adotar.

6.3.2.12. 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.

6.3.4. Requisitos da Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC

6.3.5.1. Para viabilizar a gestão dos serviços prestados, será utilizado a ferramenta Helix ITSM do fabricante BMC, o qual foi customizada para atender as necessidades da CONTRATANTE;

6.3.5.2. A CONTRATADA fica obrigada a utilizar a ferramenta em uso pela CONTRATANTE e não será aceito a sua substituição por outra ferramenta da CONTRATADA.

6.3.5.3. A CONTRATATA não terá quaisquer custos com fornecimento e/ou licenciamento da ferramenta de ITSM;

6.3.5.4. Importante destacar que há um quantitativo mínimo de perfis profissionais previstos no “ANEXO III – Quantitativo mínimo por Perfis Técnico-Profissionais” que atuarão no Gerenciamento dos Serviços, em especial no ajuste ou customização da ferramenta de ITSM.

6.3.5.5. Todos os processos de gerenciamento de serviços de TIC implementados na ferramenta deverão estar mapeados, desenhados e mantidos atualizados utilizando as notações sBPMN mais atuais.

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

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

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

6.4. REQUISITOS DA FERRAMENTA DE MONITORAMENTO DO AMBIENTE DE TI

6.4.1. A Contratante possui, atualmente, as ferramentas de monitoramento Zabbix, Grafana, Dynatrace e BMC Helix Operations Management implantadas para o monitoramento dos serviços e ativos de TIC.

6.4.2. O uso de ferramentas de automação, operação e monitoramento de TIC deverão permitir que a organização construa um ambiente de serviços de TIC mais estável e eficiente, contribuindo para a formalização de processos robustos de gerenciamento com maior valor agregado e qualidade.

6.4.3. A CONTRATADA deverá realizar o monitoramento dos ativos, tarefa de responsabilidade da Área Especializada de monitoramento de Redes, Serviços, Aplicações e também do NOC, através das ferramentas já implantadas ou de outras que a CONTRATANTE venha solicitar a implantação ou ainda outras que a CONTRATADA venha a propor usar;

6.4.3.1. Os eventuais custos de licenciamento de outra ferramenta de monitoramento, proposta pela CONTRATADA, ficarão ao encargo exclusivo da CONTRATADA.

6.4.4. A(s) ferramenta(s) em utilização deverá(ão) ser capaz(es) de monitorar todos os recursos de TIC necessários para a correta operação do ambiente, utilizando-se para isso de protocolos de monitoramento (SNMP), APIs ou de agentes dedicados em software, dependendo do caso. Além disso, a solução de monitoramento do ambiente deverá estar integrada à ferramenta de requisição de serviço, sendo capaz de reportar incidentes e realizar a sua abertura automática por meio de encaminhamento de mensagens de e-mail ou de conexão direta a webservice.

6.4.5. Os indicadores de desempenho relativos ao monitoramento, deverão ser calculados e extraídos diretamente da(s) ferramenta(s).

6.4.6. Os elementos monitorados que compõem cada indicador serão determinados pela CONTRATANTE.

6.4.7. A ferramenta deverá permitir a construção de indicadores baseados em uma composição de diferentes ativos ou serviços monitorados.

6.4.8. Os indicadores deverão estar disponíveis para a Contratante durante o período de execução mensal, para que esta possa realizar o acompanhamento e definir, em conjunto com a CONTRATADA, ações corretivas que evitem a aplicação de glosas contratuais.

6.6. REQUISITOS DE PROJETO E DE IMPLEMENTAÇÃO, TÉCNICAS, MÉTODOS, FORMA DE GESTÃO, DE DOCUMENTAÇÃO, DENTRE OUTROS

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

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

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

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

6.6.5. São de propriedade da CONTRATANTE, todos os produtos gerados no escopo da presente contratação, incluindo: estudos, relatórios, especificações, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, páginas web e documentação, em papel ou em qualquer forma ou mídia; em conformidade com o artigo 93 da Lei 14.133/2021, com a Lei 9.609/98 e com a Lei 9.610/98, sendo vedada qualquer apropriação e comercialização destes por parte da CONTRATADA.

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

- 6.6.6.1.** Evitar documentos produzidos com logotipo da CONTRATADA;
- 6.6.6.2.** Evitar sistemas com logotipo ou referências à CONTRATADA;
- 6.6.6.3.** Proibir qualquer tipo de propaganda sem autorização prévia;
- 6.6.6.4.** Evitar citar os contratos em palestras/apresentações.

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

6.6.8. 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 ou outra por ela indicada no uso das soluções desenvolvidas e implantadas no escopo desta contratação, repassando todo o conhecimento necessário para tal.

6.6.9. 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 CONTRATANTE.

6.7. REQUISITOS DE MANUTENÇÃO DA SAÚDE OPERACIONAL E MELHORIA CONTÍNUA DOS SERVIÇOS

6.7.1. A Manutenção da Saúde Operacional (MSO) compreende a execução das atividades relacionadas à administração, ao gerenciamento, ao monitoramento, ao suporte e à operação de componentes de TIC necessários, bem como a manutenção de sua disponibilidade dentro dos níveis exigidos pelas áreas negociais da Contratante, incluindo as atividades continuadas e rotineiras.

6.7.2. Para clarificar a compreensão, entende-se por:

6.7.2.1. Atividades continuadas - Atividades realizadas de forma contínua, sem horário determinado para o seu início ou tempo de duração. Como exemplo, podem ser citadas as atividades de monitoramento de funcionalidade de ativos de TIC ou a verificação de ocorrência de determinados eventos; e

6.7.2.2. Atividades rotineiras - Atividades que compõem a rotina da sustentação do ambiente de TIC, realizadas periodicamente, em períodos pré-definidos, com duração determinada ou estimada. Como exemplo, podem ser citadas as atividades de manutenção preventiva de computadores e suporte ao usuário

6.7.3. A presente Contratação deverá promover, de forma contínua, a manutenção da saúde operacional do ambiente de TIC da Contratante:

6.7.3.1. A melhoria contínua de serviços tem como objetivo aumentar a eficiência, melhorar a eficácia e otimizar os custos dos serviços e processos de gerenciamento de TIC, com vistas ao atendimento ao usuário final dos serviços da Contratante, seja ele interno ou público.

6.7.3.2. Para que esse processo de melhoria seja verdadeiramente contínuo e crescente, é importante considerar o tratamento efetivo da informação, a sua tradução e adequação, em forma e conteúdo, que estreite a linguagem e o foco da entrega do serviço público ao seu cidadão-usuário.

6.7.3.3. Assim, espera-se que este serviço envolva a inovação na entrega de modo que possibilite agregar, para a melhoria contínua dos serviços de TIC, o apoio as áreas finalísticas na melhor tradução de suas necessidades de negócio ao escopo da tecnologia.

6.7.3.4. A presente Contratação deverá promover a melhoria contínua dos serviços de TIC institucionais.

6.8.1. 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 à CONTRATANTE, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio.

6.8.2. 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.

6.8.3. A execução dos serviços de transição será realizada pela CONTRATADA, 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 CONTRATANTE, que colaborará com a CONTRATADA na busca da melhor solução para o problema.

6.8.4. 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.

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

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

- 6.8.6.1.** Ter entregue o Plano de Implantação dos Serviços pelo menos 5 (cinco) dias corridos antes do início da prestação dos serviços;
- 6.8.6.2.** Ter cumprido todas as exigências para o início do PAO.

6.8.7. 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.

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

Adaptação e configuração da Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM);

Revisão e ajuste de todos os processos já implantados para a Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM);

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

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

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

- 6.8.10.1.** Para o 1º e 2º mês de execução contratual: 50% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas;
- 6.8.10.2.** Para o 3º e 4º mês de execução contratual: 70% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas;
- 6.8.10.3.** Para o 5º e 6º mês de execução contratual: 80% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas; e
- 6.8.10.4.** A partir do 7º mês de execução contratual: 100% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas.

6.8.13. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de adaptação.

6.8.14. 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.

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

Descrição dos meios empregados na construção da Base de Conhecimentos;

A metodologia de trabalho;

Os modelos de gestão, gerência, trabalho e operação geral;

Os documentos e os artefatos a serem gerados;

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.

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

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

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

prestação dos serviços.

6.9. REQUISITOS DE METODOLOGIA DE TRABALHO E PADRONIZAÇÃO

- 6.9.1.** A metodologia de trabalho será baseada no conceito de delegação de responsabilidade, sendo a CONTRATANTE responsável pela gestão e fiscalização do contrato e pelo atesto da aderência aos padrões de qualidade exigidos nos serviços entregues, e a CONTRATADA responsável pela execução operacional dos serviços dentro dos níveis de serviço acordados e gestão dos recursos humanos e físicos a seu cargo. Nesse contexto, o valor mensal a ser pago estará associado ao alcance de metas estabelecidas para a prestação do serviço.
- 6.9.2.** 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 Serviço alcançados, auferidos por métricas especializadas de acordo com as especificidades dos serviços que compõem o objeto da contratação.
- 6.9.3.** 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 CONTRATANTE, podem ser estimadas com base no histórico, ambiente e número de usuários. Assim, será exigida da CONTRATADA a disponibilidade permanente de equipes qualificadas, dimensionadas de forma compatível com a demanda estimada e posteriormente verificada. Com isso, configura-se um modelo híbrido de contratação, no qual a remuneração máxima é estabelecida com base no dimensionamento do serviço, e os valores efetivamente pagos calculados em função do cumprimento de metas de desempenho e de qualidade associadas aos serviços.
- 6.9.4.** A execução dos serviços será gerenciada pela CONTRATADA, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos Níveis Mínimos de Serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo. Os dados relativos ao registro e atendimento de demandas de usuários deverão ser mantidos atualizados em uma base de dados fornecida pela CONTRATADA, a qual será utilizada para obter informações, dados e indicadores para a emissão de relatórios gerenciais mensais e para a fiscalização do cumprimento das obrigações contratuais. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados à CONTRATANTE.
- 6.9.5.** Os chamados para a prestação dos serviços serão feitos, preferencialmente, por intermédio de Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM) disponibilizada pela CONTRATANTE, e nos demais casos, por contato telefônico na Central de Serviços.
- 6.9.6.** Caberá à contratada prover estrutura e sistema de central de telefonia com número local para recebimento e gestão das chamadas telefônicas.
- 6.9.7.** 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.
- 6.9.8.** Ao executar as atividades, a CONTRATADA deverá manter atualizados todos os registros correspondentes na Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM), e também nas Bases de conhecimentos e de configuração dos ativos de TIC.
- 6.9.9.** 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 CONTRATANTE.
- 6.9.10.** Os equipamentos (Estações de Trabalho ou Notebooks) a serem utilizados pelos colaboradores da CONTRATADA deverão atender padrões e políticas vigentes da CONTRATANTE;
- 6.9.11.** A CONTRATADA deverá gerir de forma contínua e ininterrupta os recursos computacionais da CONTRATANTE, buscando sempre o uso eficiente e otimizado dos ativos de TIC. A CONTRATADA deve atuar também na melhoria contínua de TIC da CONTRATANTE, devendo:
- 6.9.12.** Subsidiar a CONTRATANTE na definição de projetos de melhoria qualitativa, seja para resolução de problemas existentes, aperfeiçoamento dos serviços ou introdução de novas funcionalidades;
- 6.9.13.** Auxiliar a análise, orientação, acompanhamento, desenvolvimento de métodos e técnicas, visando ganhos de produtividade através de racionalização, padronização, avaliação e recomendação de soluções;
- 6.9.14.** Avaliar e recomendar à CONTRATANTE a adequação de processos que permitam a implantação dos sistemas planejados ou que proporcionem maior produtividade.
- 6.10. REQUISITOS DE GARANTIA E MANUTENÇÃO**
- 6.10.1.** A CONTRATADA deverá prover garantia dos serviços prestados durante toda a vigência do contrato, e em até 90 (noventa) dias após o encerramento da vigência contratual.
- 6.11. REQUISITOS DE CONFIDENCIALIDADE E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**
- 6.11.1.** 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 CONTRATANTE ou que vierem a ser estabelecidas no período de vigência contratual, bem como os normativos vigentes e as boas práticas relativas à segurança da informação, especialmente as que forem indicadas pela CONTRATANTE, e normas de sigilo fiscal, estabelecidas na Instrução Normativa nº 1.455/2020-GSE – que dispõe sobre o sigilo fiscal no âmbito da Secretaria de Estado da Economia, em todas as atividades executadas.
- 6.11.2.** Os serviços deverão ser prestados em conformidade com leis, normas e diretrizes de Governo relacionadas à Segurança da Informação e Comunicação.
- 6.11.3.** É de total responsabilidade da CONTRATADA qualquer ocorrência de transferência, remanejamento dos seus colaboradores envolvidos diretamente na execução dos serviços de suporte. Se isto ocorrer, no entanto, a CONTRATANTE deverá ser comunicada com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis e a CONTRATADA deverá providenciar a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos da CONTRATANTE.
- 6.11.4.** Todo e qualquer profissional a serviço da CONTRATADA deverá assinar termo declarando estar ciente de que a estrutura computacional da CONTRATANTE não poderá ser utilizada para fins particulares, sendo que quaisquer ações que tramitem em sua rede poderão ser auditadas.
- 6.11.5.** Todas as informações, documentos e especificações técnicas as quais a CONTRATADA (representantes, empregados e colaboradores) tiver acesso em função da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada sua reprodução, utilização ou divulgação a terceiros, devendo esta zelar pela manutenção do sigilo absoluto do conhecimento adquirido em razão dos serviços executados, de acordo com o firmado no Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e Respeito às Normas de Segurança da Informação.
- 6.11.6.** A CONTRATADA é integralmente responsável pela manutenção de sigilo sobre quaisquer dados e informações fornecidos pela CONTRATANTE, ou contidos em quaisquer documentos e mídias aos quais venha a ter acesso durante a etapa de repasse, de execução dos serviços e de encerramento contratual, não podendo, sob qualquer pretexto e forma, divulgá-los, reproduzi-los ou utilizá-los para fins alheios à exclusiva necessidade dos serviços contratados.
- 6.11.7.** 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.
- 6.12. REQUISITOS DE EQUIPE TÉCNICA**
- 6.12.1.** Os serviços deverão ser prestados por empresa com experiência técnica comprovada, conforme critérios de habilitação, na disponibilização 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 CONTRATANTE.
- 6.12.2.** 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.
- 6.12.3.** A comprovação dos requisitos deverá ser composta de:
- Cópia autenticada de certificados ou diplomas 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; Carteira de Trabalho ou declaração da empresa na qual o colaborador tenha prestado serviço, incluindo a descrição das atividades realizadas e o tempo da prestação do serviço.
- 6.12.4.** Todos os documentos apresentados estarão sujeitos à diligência da CONTRATANTE para fins de confirmação das informações prestadas. Caso uma certificação não seja mais válida, será aceita a nova certificação que substituiu a anterior.
- 6.12.5.** Quando da adição de um novo colaborador da CONTRATADA para prestação dos serviços, esta deve apresentar com antecedência mínima de 5 (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 Serviço (NMS).
- 6.12.6.** A CONTRATANTE poderá a qualquer momento recusar o atendimento dos serviços por colaboradores que não atendam aos requisitos mínimos especificados neste Termo de Referência.
- 6.13. REQUISITOS DE FORMAÇÃO DE EQUIPE TÉCNICA**
- 6.13.1.** A CONTRATADA terá prazo de 30 (trinta) dias corridos, após a assinatura do contrato, para apresentar os profissionais conforme quantitativo mínimo descrito no “ANEXO III – Quantitativo mínimo por Perfis Técnico-Profissionais.”
- 6.13.2.** O quantitativo mínimo de cada perfil profissional deverá respeitar as quantidades descritas no “ANEXO III – Quantitativo mínimo por Perfis Técnico-Profissionais”
- 6.13.3.** Para efeito de atendimento das quantidades mínimas, cada profissional deverá ser contabilizado apenas em uma equipe.
- 6.13.4.** Uma vez que a forma de contratação não é de alocação de mão de obra exclusiva, a quantidade de profissionais estimada deve ser entendida como o quantitativo mínimo definido pela CONTRATANTE para a execução dos serviços.
- 6.13.5.** Para viabilizar a fiscalização pela CONTRATANTE, 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 CONTRATANTE a documentação que comprove o atendimento a tais requisitos. As solicitações atendidas por profissionais que eventualmente não possuam as qualificações exigidas, serão consideradas “não resolvidas” e permanecerão pendentes para fins de apuração do nível de serviço.
- 6.13.6.** O dimensionamento da quantidade mínima de profissionais deverá garantir o adequado funcionamento da área de TIC e os níveis de serviços acordados, prevendo a sazonalidade de ocorrências, reagindo rapidamente a quaisquer eventos, principalmente os potencialmente prejudiciais que demandam reação imediata.
- 6.13.7.** Os dados utilizados para o dimensionamento das equipes de atendimento deverão ser apresentados à CONTRATANTE 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 CONTRATANTE.
- 6.13.8.** Para cada profissional alocado nos serviços escopo desta contratação, a CONTRATADA deverá encaminhar documentos comprobatórios de qualificação.
- 6.13.9.** Nos casos em que a CONTRATANTE solicitar a substituição de profissionais, esta deverá ocorrer num prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis a contar da data de solicitação.
- 6.13.10.** 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.

6.14. GARANTIA DA CONTRATAÇÃO

6.14.1. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os incisos I, II e III, do §1º, do art. 96, da Lei Federal nº 14.133 de abril de 2021, no percentual de 5% e condições descritas nas cláusulas do contrato.

6.14.2. Em caso de opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária deverá apresentá-lo, no máximo de 30, correspondente ao prazo de assinatura do contrato.

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

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

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

6.14.6. A ADJUDICATÁRIA prestará garantia no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor da contratação, que será liberada de acordo com as condições previstas neste termo, desde que cumpridas as obrigações contratuais.

6.14.7. Caberá à CONTRATADA optar por uma das seguintes modalidades de garantia:

Caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados por seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Economia;
Seguro-garantia;
Fiança bancária emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil.
Título de capitalização.

6.15. As garantias deverão ser cumpridas no prazo de 10 (dez) dias corridos após a assinatura do contrato.

6.16. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da CONTRATANTE, na Caixa Econômica Federal, com correção monetária, em favor da mesma.

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

6.18. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a CONTRATADA obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos após ser notificada.

6.19. A CONTRATANTE executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

6.20. A garantia prestada pela CONTRATADA será liberada ou restituída após a execução do contrato e, quando em dinheiro, atualizada monetariamente, nos termos da legislação vigente.

Tópico 7 - LEVANTAMENTO DE MERCADO

7.1.Identificação de soluções:

7.1. Considerando que as contratações públicas devem buscar resultados positivos para a Administração, são apontados os resultados pretendidos, em termos de eficiência, eficácia, efetividade e economicidade, em busca do melhor aproveitamento dos recursos humanos, materiais e financeiros disponíveis, bem como de desenvolvimento nacional sustentável.

7.1.1. A análise das opções oferecidas pelo mercado, conforme relatado neste ETP, demonstra que a solução escolhida é a que melhor atende à finalidade pública, especialmente pelos seguintes fatos e fundamentos:

7.1.2. O levantamento de mercado foi realizado de maneira a identificar a melhor forma de prover a disponibilidade dos serviços de TIC, melhorando o desempenho dos processos organizacionais de forma a suportar a infraestrutura e portfólio de Serviços de TIC adequado às atividades da Secretaria-Geral de Governo, garantindo a continuidade/disponibilidade dos serviços e a segurança da informação.

7.1.3. Foi observado as legislações vigentes no âmbito estadual e como referência as legislações vigentes no âmbito da administração pública federal.

7.1.4. Foi realizada pesquisa de contratos válidos de outros órgãos públicos nos portais <http://paineldeprecos.planejamento.gov.br/>, <https://www.comprasgovernamentais.gov.br/> e <https://www.bancodeprecos.com.br/> e o resultado encontra-se no Documento de Estimativa de custos nº Sislog 31647.

7.1.5. A análise comparativa de soluções, visa a elencar as alternativas de atendimento à demanda considerando, além do aspecto econômico, os aspectos qualitativos em termos de benefícios para o alcance dos objetivos da contratação.

7.1.6. Abaixo é listado os cenários de soluções para atendimento às necessidades da contratação:

ID	DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO (OU CENÁRIO)
1	Contratação de Empresa Especializada para prestação de serviços de atendimento e sustentação com pagamento de valor fixo mensal com desconto por Nível Mínimo de Serviço.
2	Contratação de Empresa Especializada para prestação de serviços terceirizados contínuos com alocação de mão-de-obra por posto de trabalho;

7.2. Da análise das soluções

7.2.1. Solução 01 - Contratação de Empresa Especializada para prestação de serviços de atendimento e sustentação com pagamento em UST

7.2.1.1. O modelo em questão está atualmente em vigor no Contrato 038/2020.

7.2.1.2. Nesse modelo são definidas previamente todas as atividades de TI a serem executadas, os resultados esperados, padrões de qualidade exigidos, procedimentos e qualificações para execução em conformidade com os adotados pela organização, cabendo à CONTRATADA cumprir as atividades solicitadas dentro do esforço estimado. Em suma, propõe-se a contratação de serviços por produtos padronizados pela área técnica responsável, como ocorre em linhas de produção em série, os quais deverão ser executados segundo um nível mínimo de capacitação técnica e entregues nos padrões de qualidade assumidos.

7.2.1.3. Esta forma de remuneração emprega o conceito da contratação de serviço por demanda, e não de mão-de-obra, e está configurada como contratação de resultados a serem alcançados através de atividades, padrões e métricas. Nesse tipo de contratação há total desvinculação do conceito de postos de trabalho ou de qualquer outra associação que guarde relação direta com os empregados da CONTRATADA, seja pelo estabelecimento de carga horária, como a contratação por homem/hora, ou por outros métodos apurados com base em métricas exclusivamente criadas sobre pessoas.

7.2.1.4. O serviço por demanda pode ser entendido como o uso de uma quantidade de serviços alocada em um intervalo definido de tempo para atender a um objetivo específico. É uma forma de contratação que estabelece o “quanto”, “quando” e “quem” realizará o serviço, bem como os padrões de qualidade e aceitação dos produtos gerados.

7.2.1.5. Vantagens

Através deste modelo de contratação serão remunerados somente os serviços efetivamente prestados.
Esse modelo incentiva a construção e manutenção de um catálogo de serviços com a descrição das métricas aplicadas em cada serviço/atividade.

7.2.1.6. Desvantagens

Impropriedades nesse modelo consiste naqueles serviços que não se materializam necessariamente em um entregável, de sorte que é inviável que os fiscais e gestores do ente público contratante evidenciem por si mesmos a efetiva prestação daquele serviço. Ademais, ainda que fosse possível extrair um produto ou comprovação do serviço prestado, seria difícil e custoso quantificar. Exemplo: ações de um técnico para manter um determinado serviço não podem ser adequadamente prescritas em UST em uma Ordem de Serviço, serviços de troubleshooting, análise de logs e incidentes. O problema supra onera a Administração Pública dado o grande esforço requerido da equipe de fiscalização do contrato por parte da CONTRATANTE, em avaliar detalhadamente todos os serviços prestados, fazendo com que a equipe de fiscalização atue na microgestão do contrato. A métrica UST se mostrou inadequada para serviços que não geram resultados ou produtos aferíveis pela CONTRATANTE ou que apresentem dificuldade na fiscalização pela equipe técnica quando se deve repetir procedimentos executados para comprovar a prestação dos serviços. Além disso, a métrica contribui, nesses casos, para aumento do risco de remuneração por serviços não prestados. Da mesma forma, como os serviços não são verificáveis, quanto menor a granularidade do serviço executado, maior será a remuneração da CONTRATADA. Por exemplo, um serviço de formatação de máquina e instalação de sistema operacional pode ser dividido em vários serviços menores, com reflexo no aumento da quantidade de UST faturada, mantendo-se suposta conformidade com o modelo de remuneração adotado e gerando maiores despesas à Administração. Os serviços prestados no que concerne prevenção, somente serão executados quando especificados pela Administração Pública. Sendo assim, o ônus de especificar toda e qualquer ação fica sob a responsabilidade da Administração Pública. Os indicadores estabelecidos neste modelo de contratação não podem ser conectados com o que é importante e crítico de ser monitorado e avaliado, resultando em um aumento de esforço por parte do gestor público na compreensão do nível de serviço. A utilização desse modelo consiste em gerar um cenário de conflito de interesses por parte da empresa CONTRATADA, já que, quanto maior o número de USTs ela é instada a solucionar, maior será seu faturamento. Reedita-se, assim, o paradoxo do lucro-incompetência (Acórdão 786/2006-TCU-Plenário) sob um modelo supostamente vinculado a resultados. Como exemplo, quanto maior o número de incidentes ocorridos na infraestrutura tecnológica da CONTRATANTE (algo indesejável à organização), maior será a quantidade de USTs que ela será instada a solucionar e, por conseguinte, maior seu faturamento, elevando o risco de ineficiência na prestação dos serviços e antieconomicidade. Tal paradoxo vai de encontro às necessidades da organização, que deseja um ambiente computacional que apresente cada vez menos problemas. Além disso, recentemente o egrégio Tribunal de Contas da União através da representação TC 014.760/2018-5, Acórdão N°2037/2019 – TCU – Plenário, recomenda que a métrica UST seja evitada para a contratação de serviços de suporte contínuo de infraestrutura de TI e faz uma série de ressalvas quanto à utilização do modelo, senão vejamos:

“ 1. Processo TC-014.760/2018-5

[...]

ACORDAM os Ministros do Tribunal de Contas da União, reunidos em sessão do Plenário, ante as razões expostas pelo

Relator, em:

9.1. recomendar à Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia que, em atenção às competências constantes do Decreto 9.745/2019, Anexo I, art. 132, que:

[...]

9.1.2. elabore, para as principais espécies de contratos de serviços de TIC em que se tem utilizado a métrica UST (Unidade de Serviços Técnicos) ou similares, catálogos de serviços de referência, contendo itens de serviço tipicamente demandados pelas organizações públicas, incluindo, no mínimo, seu peso em UST e a respectiva descrição.

9.1.3. avalie a conveniência e a oportunidade de normatizar e/ou orientar os órgãos e entidades sob sua supervisão a fim de que, na utilização de métricas como UST ou similares, sejam observados os seguintes pressupostos:

- 9.1.3.1. a utilização de métrica cuja medição não seja passível de verificação afronta o disposto na Súmula TCU 269 (Acórdão 916/2015-Plenário, item 9.1.6.8);
- 9.1.3.2. a métrica UST deve ser evitada para a contratação de serviços de suporte contínuo de infraestrutura de TI(Grifo nosso);
- 9.1.3.3. avaliar, durante o planejamento da contratação do serviço de TI, alternativas à métrica UST, bem como documentar as justificativas da escolha;
- 9.1.3.4. os serviços especificados no Catálogo de Serviços devem estar diretamente vinculados aos resultados esperados da contratação, não se permitindo o pagamento individualizado por serviços intermediários;
- 9.1.3.5. o Catálogo de Serviços, incluído o valor contratado de cada serviço, deve ser amplamente divulgado e estar acessível e disponível a seus usuários;
- 9.1.3.6. o Catálogo de Serviços deve conter apenas itens relacionados ao objeto da contratação;”

7.2.1.7. Diante do exposto, considerando as vantagens e desvantagens do modelo e que o mesmo não atende às recomendações legais para a contratação de serviços de suporte contínuo de Infraestrutura de TI e atendimento a usuários, conclui-se que a continuidade em manter este modelo de contratação baseado em UST não se mostra uma opção viável para o atendimento da presente demanda.

7.2.2. Solução 02 - Contratação de Empresa Especializada para prestação de serviços terceirizados contínuos com alocação de mão-de-obra por posto de trabalho

7.2.2.1. Esse modelo pressupõe a contratação de uma empresa para intermediação do contrato de trabalho de terceirizados em número e remuneração estipulados pela CONTRATANTE, sendo que a disputa entre as empresas contratadas se dá apenas na margem de lucro que a empresa auferirá dos salários e custos trabalhistas de cada um dos funcionários contratados.

7.2.2.2. Solução em que a remuneração é feita unicamente em virtude da quantidade de postos de trabalho, conhecido também como alocação de mão de obra (BodyShop), ou seja, é a CONTRATANTE quem determina a quantidade de profissionais que devem atuar e paga por eles mesmos.

7.2.2.3. A alocação de posto de trabalho pago por presencialidade não é uma das melhores soluções. Melhor apenas que intermediação de mão-de-obra, que é ilegal. No posto de trabalho de forma pura, não se tem garantia de entrega, visto que o pagamento se dá em razão da disponibilidade do profissional pela CONTRATADA, sendo que muitas vezes o pagamento ocorre sem as devidas entregas, pois a empresa não é remunerada pelo que efetivamente executou. Esse desequilíbrio entre entrega e remuneração é criticado pelo TCU há muito tempo. É o que a Corte de Contas denomina paradoxo lucro-incompetência.

7.2.2.4. Ademais, esse modelo de contratação geralmente é acompanhado de soluções baseadas em especificação global de serviços, cuja falta de detalhamento das atividades não geram elementos suficientes para dimensionar o esforço de realização, resultados esperados, prazos, recursos necessários, grau de complexidade e a frequência de realização, além da ausência de métricas efetivas de monitoração da conformidade e qualidade dos resultados obtidos.

7.2.2.5. Vantagens

A CONTRATADA consegue estipular um salário mínimo para os contratados, o que poderia diminuir a rotatividade dos trabalhadores.
A CONTRATANTE define o número de funcionários terceirizados que deverão prestar o serviço estipulado em contrato.
Ônus da gestão de pessoas é da CONTRATADA.
Todos os encargos e aparatos necessários ao atendimento das condições técnicas e operacionais são de responsabilidade da CONTRATADA.

7.2.2.6. Desvantagens

Ociosidade e onerosidade: Em raras circunstâncias existirão atividades durante todo o período de disponibilidade do profissional, o que cria situações de ociosidade e consequente envolvimento do especialista na execução de atividades cujos custos de mercado seriam inferiores.
Estímulo a baixa qualificação: Quanto menor a qualificação do profissional alocado na prestação do serviço maior a quantidade de horas-trabalhadas necessárias para execução, incentivando a ineficiência e a baixa produtividade.
Baixa produtividade: As ausências do profissional, ainda que substituído por outro, proporcionam resultados pouco produtivos pela falta de conhecimento deste último do negócio da organização e das características das atividades.
Remuneração não vinculada à produtividade.
Lucro pela incompetência, a empresa CONTRATADA irá retirar seu lucro, independentemente da qualidade do serviço prestado.
A impessoalidade na relação entre os funcionários da empresa e os fiscais do contrato poderá ser abalada, já que os gestores dos funcionários serão os fiscais do contrato. Caso a demanda de serviços aumente, não será possível aumentar o número de funcionários para absorver os novos serviços.
Algumas variações desse modelo são especificadas na tentativa de torná-lo mais adequado, como características e resultados esperados dos serviços. Contudo, sem definições específicas de como as atividades devem ser realizadas e controladas, torna o modelo incompatível com os interesses da Administração Pública.

7.2.3. Solução 03 - Contratação de Serviços Técnicos Especializados em sustentação de infraestrutura e Atendimento ao Usuário de TIC, por quantidade de chamados

7.2.3.1. A utilização da métrica de pagamento por quantidade de chamados para o referido objeto não se apresenta viável, visto que um dos pontos que desestimulam a adoção de faturamento nesses moldes se dá pela oposição entre os interesses da CONTRATADA e do CONTRATANTE.

7.2.3.2. Se, por um lado, o CONTRATANTE busca reduzir custos, melhorando sua infraestrutura e processos para diminuir as demandas por serviços de TIC, por outro lado, a CONTRATADA tem seu faturamento baseado exclusivamente nos atendimentos realizados, de modo que seu interesse será sempre aumentar esse quantitativo.

7.2.3.3. Esse aumento artificial pode se dar tanto pela burocratização do atendimento, através do desmembramento de atividades coesas em um conjunto de unidades menores de atendimento, quanto pela reincidência de um mesmo atendimento no decorrer do tempo. Isso porque um atendimento paliativo ou eventualmente mal realizado seria beneficiado pelo surgimento de outro chamado dele decorrente, em vista da solução dada não ter sido definitiva ou ter sido mal realizada.

7.2.3.4. Considerando essa possibilidade de aumento artificial do quantitativo de chamados que beneficiaria a CONTRATADA, destacamos ainda, a necessidade de maior esforço de fiscalização por parte da CONTRATANTE, visando evitar esse tipo de situação que elevaria o custo do contrato indevidamente.

7.2.3.5. Também há de se considerar a suscetibilidade do contrato às oscilações sazonais na demanda por serviços, por exemplo durante o recesso forense, período em que o número de chamados é reduzido, em contraste com outros períodos em que surgem demandas coletivas nas quais os usuários necessitam solicitar o mesmo tipo de serviço, causando um aumento exacerbado do número de chamados.

7.2.3.6. Também a como escopo da presente contratação está a sustentação de monitoramento de serviços da CONTRATANTE o que caracteriza serviços de natureza continuada e que não estão associados a demandas originadas via chamados, o que inviabiliza a contabilização do esforço e devido faturamento pela CONTRATADA.

7.2.3.7. Resumidamente, este modelo de contratação acarreta nas seguintes consequências:

Falta de incentivo para prevenção: Um modelo de pagamento baseado em quantidade de chamados pode não incentivar a prevenção de problemas recorrentes. Em vez de investir em melhorias de longo prazo que reduzam a incidência de chamados, os fornecedores podem preferir lidar com os problemas conforme surgem, resultando em uma abordagem reativa em vez de proativa.
Possível aumento de custos: Se a organização enfrentar um grande volume de chamados de suporte, o modelo de pagamento por quantidade de chamados pode resultar em custos imprevistos e potencialmente significativos. Se não houver um limite claro ou um mecanismo de controle de custos, isso pode levar a gastos excessivos.
Desafios na mensuração da qualidade: A qualidade do suporte técnico pode ser difícil de quantificar. Enquanto a quantidade de chamados pode ser facilmente contabilizada, a qualidade do serviço prestado pode variar. Isso pode tornar desafiador para a organização avaliar se está recebendo um valor justo pelo que está pagando.
Risco de insatisfação do cliente: Se os fornecedores estiverem focados apenas em atender um grande volume de chamados para maximizar sua receita, isso pode levar a uma experiência insatisfatória para o cliente. Os usuários podem se sentir negligenciados ou frustrados se não receberem o suporte de qualidade e a atenção necessária para resolver seus problemas de forma eficaz.

7.2.4. Solução 04 - Contratação de Empresa Especializada para prestação de serviços de atendimento e sustentação com pagamento de valor fixo mensal com desconto por Nível Mínimo de Serviço

7.2.4.1. Esta forma de remuneração/contratação visa garantir o atendimento tempestivo às demandas dos usuários em relação ao ambiente de TI, as quais, embora não podendo ser previamente planejadas por decorrerem de falhas ou de necessidades imprevíveis quanto ao funcionamento das soluções, podem ser estimadas com base no histórico de atendimentos, bem como no tamanho do parque computacional da CONTRATANTE e na quantidade de usuários que serão atendidos. Sendo exigido a disponibilidade permanente de equipes qualificadas, dimensionadas de forma compatível com a demanda estimada para cumprimento dos SLA estipulados. Desta feita, configura-se um modelo híbrido de contratação, no qual a remuneração máxima é estabelecida com base no dimensionamento do serviço, e os valores efetivamente pagos calculados em função do cumprimento de metas de desempenho e de qualidade associadas aos serviços.

7.2.4.2. Este modelo de contratação é realizado pelo regime de serviço, com a inclusão de níveis de serviço, de forma que, caso a empresa contratada não apresente os resultados desejados, são aplicados redutores ao pagamento (glosas) e possíveis sanções. Além disso, a contratação prevê que a empresa contratada crie e mantenha diversas bases de informação sobre os serviços prestados e emita relatórios periódicos. Estes relatórios permitirão à CONTRATANTE definir, de forma consistente, um sistema de avaliação e remuneração com base no desempenho apresentado pelo fornecedor.

7.2.4.3. As atividades podem ser divididas por áreas especializadas. Cabe salientar que o modelo não prevê a vinculação de mão-de-obra, mas somente a prestação dos serviços baseados em indicadores de níveis de serviços e desempenho. Nessa forma de remuneração, o pagamento é realizado com base na média mensal do valor integral definido para o contrato.

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

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

7.2.4.6. Este modelo propõe a remuneração a partir da aferição dos níveis de serviços e desempenho, gerando um incentivo para a disponibilidade ininterrupta, o que, por sua vez, favorece a excelência no acesso aos serviços de TIC por parte do usuário, conferindo, assim, agilidade e presteza aos processos institucionais que se utilizam de tais serviços.

7.2.4.7. Assim sendo, diferentemente dos modelos que utilizam remuneração por unidades de serviços ou por chamados atendidos, o risco de haver necessidade de negociação de otimização de atividades rotineiras é reduzido, vez que a própria CONTRATADA tem interesse na melhoria dos processos. O modelo de contratação proposto ajuda na redução do esforço de fiscalização e privilegia o foco de atenção dos gestores naquilo que é relevante.

7.2.4.8. Vale destacar que o serviço de operação de infraestrutura de tecnologia da informação é o ponto de apoio a disponibilidade dos sistemas da Secretaria, propiciando, também, o suporte necessário para solução dos problemas de segundo e terceiro níveis relativos aos produtos e serviços disponíveis na rede, garantindo qualidade, disponibilidade e melhor desempenho no uso da tecnologia da informação.

7.2.4.9. No caso específico dos serviços técnicos de operação da infraestrutura de tecnologia da informação, estes também se circunscrevem na modalidade de serviços de cunho continuado e que exigem níveis específicos de especialização, porquanto envolvem análise, métricas, documentação, manutenção e suporte; deles depende o pleno funcionamento dos recursos computacionais físicos (servidores, storage, switches de rede, robô de backup, firewall, etc.) e dos aplicativos (sistemas, servidores de aplicação, banco de dados, backup, antivírus e outros) que suportam as atividades do órgão.

7.2.4.10. Neste tipo de contratação proposta, a CONTRATANTE realiza o pagamento de acordo com a natureza de serviço contratado. Para os serviços caracterizados como atividade contínua e/ou execução de processo contínuo, por meio de valor fixo mensal, com decréscimo no pagamento no caso de não atingimento dos Níveis Mínimos de Serviços Exigidos - NMSE, indicadores de desempenho e qualidade definidos, como são, por exemplo, os serviços de Service Desk.

7.2.4.11. Vantagens

Este modelo de contratação leva em consideração os serviços comumente utilizados pela CONTRATANTE para operação da infraestrutura de tecnologia da informação, cuja informação para o dimensionamento do esforço

está claramente disponível.

Este modelo traz a remuneração a partir da aferição dos níveis de serviços de disponibilidade de sistemas e tempo de atendimento dos chamados gerando um incentivo na prestação rápida, eficiente e ininterrupta de serviços, que por sua vez, trazem excelência no acesso aos recursos e serviços de rede e sistemas da Administração Pública. Isso confere agilidade e presteza aos processos institucionais que se utilizam de tais serviços. Não há necessidade de negociação de atividades rotineiras utilizadas para a atendimento aos usuários, como em modelos integralmente com UST, pois as atividades são especificadas pela CONTRATADA com o objetivo de manter a disponibilidade e agilidade na prestação dos serviços.

Esta forma a remuneração está vinculada a resultados ou ao atendimento de níveis de serviço

Ainda, visa uma melhor dinâmica operacional na execução dos serviços pela empresa contratada a partir da quantificação do grau de qualidade desejado, vinculando o pagamento da parcela contratual ao índice de desempenho alcançado, ou seja, ao atendimento dos níveis de serviços estipulados.

Os indicadores estabelecidos neste modelo de contratação estão conectados com o que é importante e crítico de ser monitorado e avaliado, diminuindo o esforço e melhorando a atenção dos gestores naquilo que é relevante.

7.2.4.12. Desvantagens

Este modelo é associado ao ambiente tecnológico atual da Secretaria e eventuais alterações de grande magnitude podem provocar um desequilíbrio na relação contratual.

Exigido nível de maturidade um pouco mais elevado que o modelo de posto de serviço.

Mudança de cultura e paradigma, se comparado aos modelos por entregáveis e por postos de serviço.

Risco de dimensionamento inadequado por parte da empresa contratada.

7.3. Análise comparativa das soluções e escolha da solução

7.3.1. Após apresentados os cenários de soluções listadas acima, foi optado pela escolha da solução “Solução 04 - Contratação de Empresa Especializada para prestação de serviços de atendimento e sustentação com pagamento de valor fixo mensal com desconto por Nível Mínimo de Serviço”, pelos seguintes motivos:

7.3.1.1. Conforme vantagens demonstradas no item 3.9.3.4 e subitens;

7.3.1.2. Tal modelo de contratação já foi padronizado pelo Comitê Estadual de Tecnologia da Informação e Comunicação (CETIC) do Estado de Goiás, no uso de suas atribuições estabelecidas no Decreto nº 8.800/2016, através da Resolução 3, de 03 de agosto de 2022 (Inserir LINK), que estabeleceu um modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e de atendimento a usuários de tecnologia da informação e comunicação (TIC,) sendo que em seu artigo 2º estabeleceu que a contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC deverá ser realizada por meio de modelo de pagamento fixo mensal, vinculada exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos.

7.3.1.3. Nesta mesma Resolução 3 em seu Art. 3º, é definido que o modelo de contratação baseado em pagamento fixo mensal, vinculada exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos é de utilização obrigatória para a contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC

7.3.1.4. Tal modelo de contratação também já foi padronizado para a administração pública federal, que através da Portaria SGD/MGI nº 1.070 de 01/06/2023 do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos / Secretaria de Governo Digital, em seu artigo 2º, estabeleceu que a contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação deverá ser realizada por meio de modelo de pagamento fixo mensal, vinculada exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos.

7.3.2. Importantíssimo ressaltar que tal modelo não se configura como de dedicação exclusiva de mão de obra, contratação por homem/hora e tampouco por postos de trabalho, pois há pagamento vinculado exclusivamente ao atendimento de níveis de serviços estabelecidos.

7.3.3. Tal escolha se baseou na busca pelo modelo de contratação que melhor atenda e se adeque às necessidades da SECTI alinhado às diretrizes e normativas vigentes, provendo serviços técnicos baseados em indicadores de qualidade e aderentes às recomendações legais, e ainda baseado em toda a análise técnica realizada. Diante do exposto a solução que melhor atende à demanda da SECTI é a Solução 04, que se baseia em modelo híbrido de contratação, com remuneração fixa pelo cumprimento das metas de Níveis Mínimos de Serviços (NMS).

7.3.4. Os serviços técnicos de atendimento e sustentação da infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação da SECTI, serão realizados em regime de pagamento mensal fixo, baseado no cumprimento das metas estipuladas nos Níveis Mínimos de Serviços (NMS), com gestão técnico-operacional sob responsabilidade da CONTRATADA, para os serviços de operação considerados rotineiros e usuais.

7.3.5. A aferição da qualidade dos serviços será realizada pela CONTRATANTE, por meio da análise do cumprimento dos padrões, prazos e disponibilidade estabelecidos no Nível Mínimo de Serviço Exigido.

7.3.6. A proposta dos serviços a serem contratados, combinada com o modelo de remuneração proposto de contratação por resultado, corroborado pelas premissas defendidas, por exemplo, pela biblioteca de melhores práticas de Gestão de Serviços de TI, ITIL, proporciona a possibilidade de remuneração por resultado.

7.3.7. Para execução dos serviços, será implementado o método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define a CONTRATANTE como responsável pela gestão e fiscalização do contrato, e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos serviços entregues à CONTRATADA, responsável pela execução dos serviços e gestão dos profissionais a seu cargo.

7.3.8. Todos os serviços deverão ser prestados de acordo com as melhores práticas de gestão e qualidade amparadas nos modelos ITIL, COBIT, NBR ISO/IEC 17799, NBR ISO/IEC 20000, NBR ISO/IEC 27000, CBOK e PMBoK, em suas versões atualizadas. A CONTRATADA deve possuir capacitação técnica mínima para atender em plenitude a execução dos serviços demandados, sendo responsável pelo dimensionamento da equipe responsável pela prestação das atividades a serem desempenhadas, considerando a volumetria de recursos computacionais de TIC e dos serviços executados.

7.4. Contratações similares realizadas por outros órgãos e entidades da Administração Pública:

7.4.1. Foi realizada pesquisa perante outros órgãos e entidades com o objetivo de identificar a existência de novas metodologias, tecnologias e inovações que melhor atendam às necessidades da administração, na qual foram levantadas as seguintes contratações com características similares

7.4.2. O detalhamento destas contratações está contido no Documento de Pesquisa de Preços e estimativa de custos sob nº Sislog 31647.

7.5. Consulta Pública

7.5.1. Foi realizada Consulta Pública, na forma eletrônica, em que diversos órgãos públicos e de controle, juntamente com possíveis interessados puderam apresentar soluções e questionamentos que foram levados em consideração no presente estudo, concluindo, em síntese, que: o modelo de contratação baseado em preço fixo mensal com apuração de indicadores de níveis de serviço é amplamente utilizado pela administração pública em âmbito nacional e em especial em substituição ao modelo convencional de prestação de serviços baseado em UST.

7.5.2. O detalhamento destas contratações está contido no Documento de Pesquisa de Preços e estimativa de custos sob nº Sislog 31647.

Tópico 8 - POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS E MEDIDAS MITIGADORAS

8.1. Tendo em vista a natureza do objeto que se pretende contratar, é necessário que o Fornecedor, no âmbito de suas atividades, atenda aos critérios e políticas de sustentabilidade ambiental, sem prejuízo da observância das boas práticas e das normas pertinentes.

8.2. Considerando as especificidades da contratação, não há previsão de possíveis impactos ambientais.

Tópico 9 - RESULTADOS PRETENDIDOS

9.1. Considerando que as contratações públicas devem buscar resultados positivos para a Administração, são apontados os resultados pretendidos, em termos de eficiência, eficácia, efetividade e economicidade, em busca do melhor aproveitamento dos recursos humanos, materiais e financeiros disponíveis, bem como de desenvolvimento nacional sustentável.

9.2. Assim, a presente contratação pretende alcançar o(s) seguinte(s) resultado(s):

9.3. Dar continuidade nas atividades desenvolvidas pela SECTI, o qual demanda suporte de TI no ambiente de TIC, visando o cumprimento de suas atividades.

Tópico 10 - PROVIDÊNCIAS PRÉVIAS A SEREM ADOADAS PELA ADMINISTRAÇÃO

10.1. A Administração Pública deverá tomar todas as providências previamente à formalização da contratação, visando à disponibilização da solução contratada em sua plenitude e ao alcance das finalidades da contratação.

10.2. No que tange a necessidade de serem tomadas providências para adequação do ambiente da instituição, frisa-se que não há necessidade de adequação da organização para que a contratação surta seus efeitos.

10.3. No que tange à capacitação da Equipe de Fiscalização e Gestão Contratual, destaca-se que será feito a qualificação dos servidores responsáveis pelo encargo de fiscalização e gestão dos contratos administrativos.

Tópico 11 - AVALIAÇÃO DA VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

11.1. Em virtude de todo o exposto, o presente Estudo Técnico Preliminar evidencia que a contratação dos serviços: Prestação de serviços técnicos continuados de suporte técnico a usuários, da Secretaria de Estado de Ciência Tecnologia e Inovação (SECTI), informada neste Estudo Técnico Preliminar, mostra-se necessária e viável tecnicamente, tendo em vista a imprescindibilidade da contratação e o adequado atendimento às demandas apresentadas. Além do mais, os custos previstos são compatíveis e atendem à economicidade; os riscos envolvidos são administráveis; e a área requisitante priorizará o fornecimento de todos os elementos aqui relacionados necessários à consecução dos benefícios pretendidos.

11.2. Assim sendo, a Equipe de Planejamento declara a viabilidade desta contratação para o atendimento da necessidade a que se destina, consoante disposto no Decreto Estadual nº 10.207 de janeiro de 2023.

Tópico 12 - ANEXOS DO ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

São partes integrantes deste Estudo Técnico Preliminar:

- ANEXO I - CATÁLOGO DE SERVIÇOS
- ANEXO II - ATRIBUIÇÕES DAS EQUIPES ESPECIALIZADAS
- ANEXO III - QUANTITATIVO MÍNIMO POR PERFIS TÉCNICO-PROFISSIONAIS
- ANEXO IV - PERFIS COM A PERSPECTIVA REMUNERAÇÃO MÍNIMA
- ANEXO V - VOLUMETRIA DE CHAMADOS
- ANEXO VI - MODELO DE PROPOSTA DE PREÇO
- ANEXO VII - Planilha de Formação de Custos
- ANEXO VIII - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO
- ANEXO IX - TERMO DE RENÚNCIA Á VISITA TÉCNICA
- ANEXO X - TERMO DE RENÚNCIA Á VISITA TÉCNICA
- ANEXO XI - TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO E RESPEITO ÀS NORMAS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO
- ANEXO XII- TERMO DE CIÊNCIA INDIVIDUAL DE SIGILO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

13.1. ANEXO I - CATÁLOGO DE SERVIÇOS

Suporte ao Usuário	Atendimento E-mail	Solicitar Acesso a Sistemas Corporativos	Central de Serviços
		Reportar Acesso Negado - Bloqueio de página/sistema	Central de Serviços
		Analisar/Categorizar Chamado Automático	Cadastro
		Esclarecer Dúvidas sobre Sistemas Corporativos	Central de Serviços
		Reportar Falta de Comunicação ou Engano	Central de Serviços
		Solicitar Informações Diversas	Central de Serviços
		Solicitar Orientações sobre Portal Goiás	Central de Serviços
		Atualizar E-mail no Scorp/Portal Goiás	Central de Serviços
	Atendimento Telefônico	Resetar senha de Grande Porte(Tela Preta)/Rede/E-mail	Central de Serviços
		Solicitar Acesso a Sistemas Corporativos	Central de Serviços
		Reportar Acesso Negado - Bloqueio de página/sistema	Central de Serviços
		Esclarecer Dúvidas sobre Sistemas Corporativos	Central de Serviços
		Solicitar Informações Diversas	Central de Serviços
		Solicitar Orientações sobre Portal Goiás	Central de Serviços
		Atualizar E-mail no Scorp/Portal Goiás	Central de Serviços
		Resetar senha de Grande Porte(Tela Preta)/Rede/E-mail	Central de Serviços
	Equipamentos e Periféricos	Solicitar Atualização de Ativo/IC	Instalação e Manutenção
		Solicitar Devolução/Empréstimo/Movimentação/Reparo/Configuração de Equipamento	Instalação e Manutenção
	Impressora	Adicionar/Bloquear/Configurar Impressora	Instalação e Manutenção
		Substituir Toner	Instalação e Manutenção
	Problemas em Sistemas Corporativos	Reportar Dúvida/Falha/Outros	Central de Serviços
	Reclamações, Sugestões ou Críticas	Registrar Reclamações, Sugestões ou Críticas	Central de Serviços
	Rede Lógica (cabeada) ou Rede Elétrica	Instalar ou Configurar Rede Lógica (cabeada) ou Rede Elétrica	Instalação e Manutenção
	Sites Institucionais	Gerenciar/Alterar Conteúdo do Site	Central de Serviços
		Reportar Problemas ou Dificuldades	Central de Serviços
	Softwares Homologados	Instalar ou Configurar	Instalação e Manutenção

13.2. ANEXO II - ATRIBUIÇÕES DAS EQUIPES ESPECIALIZADAS

A tabela abaixo descreve as atribuições das equipes especializadas relacionadas na “Tabela 02: Modelo de Contratação de Prestação de Serviços de TIC” do Termo de Referência.

Atendimento usuário N2	Instalar programas, trocas de baterias da BIOS, manutenção no patch line, substituição de periféricos e estabilizadores e nobreaks, configuração de periféricos, desbloqueio de senha local; Remanejar conjunto de equipamentos (monitor, computador, teclado, mouse e estabilizador); Executar imagem em computadores de ponto eletrônico; Fazer Backup e limpeza física de equipamentos de TIC; Controlar a entrada e saída de equipamentos de informática, utilizando sistema próprio; Abrir chamados internos e externos relacionados aos equipamentos de informática; Configurar/manter Ponto lógico, estrutura física do rack de dados, keystone, patch cord, identificação, testes e validação por equipamento; Remover ponto lógico, retirada de cabeamento; Instalar ou substituir ativo de rede (switch, access point, etc.) já configurado; Auxiliar todas as áreas de suporte na realização de testes. Instalar programas, trocas de baterias da BIOS, manutenção no patch line, substituição de periféricos e estabilizadores e nobreaks, configuração de periféricos, desbloqueio de senha local; Remanejar conjunto de equipamentos (monitor, computador, teclado, mouse e estabilizador); Executar imagem em computadores de ponto eletrônico; Fazer Backup e limpeza física de equipamentos de TIC; Controlar a entrada e saída de equipamentos de informática, utilizando sistema próprio; Abrir chamados internos e externos relacionados aos equipamentos de informática; Configurar/manter Ponto lógico, estrutura física do rack de dados, keystone, patch cord, identificação, testes e validação por equipamento; Remover ponto lógico, retirada de cabeamento; Instalar ou substituir ativo de rede (switch, access point, etc.) já configurado; Auxiliar todas as áreas de suporte na realização de testes. Fazer atendimento presencial; Solucionar problemas de TIC de forma presencial; Solucionar problemas de: defeitos de hardware, recuperação de hardware mediante aproveitamento de peças, formatação; Realizar formatação, instalação de sistema operacional e softwares em estações de trabalho Instalar ou organizar patch panel, incluindo conectorização, testes, validação por equipamento e documentação; Acompanhar e monitorar Ordens de Serviço; Fazer correção de intercorrências, alterações e instalações, relacionadas à infraestrutura tecnológica da CONTRATANTE; Elaborar relatórios estatísticos; Fazer auditoria em serviços de TIC e contestes relacionadas; Monitorar, acompanhar e encaminhar de solicitações de serviços via sistema de processo; Monitorar de links de dados; Monitorar e alteração de cotas de impressão; Monitorar sistemas e serviços de TIC.
------------------------	--

13.3. ANEXO III - QUANTITATIVO MÍNIMO POR PERFIS TÉCNICO-PROFISSIONAIS

Tabela 01 - QUANTITATIVO MÍNIMO POR PERFIS TÉCNICO-PROFISSIONAIS				
CENTRAL DE SERVIÇOS				

Nome Perfil	Nível	Grupo de Serviço	Categoria do Serviço	Quantidade Atual
Técnico de Suporte	SR	Central de Serviços de TIC	Atendimento ao Usuário	2

13.4. ANEXO IV - PERFIS COM A PESPPECTIVA REMUNERAÇÃO MÍNIMA

CENTRAL DE SERVIÇOS				
Perfil da Equipe	CBO	Nível	Grupo de Serviço	Categoria do Serviço
Técnico de Suporte	3172-10	SR	Central de Serviços de TIC	Atendimento ao Usuário
TOTAL				

13.5. ANEXO V - VOLUMETRIA DE CHAMADOS

Total de chamados por equipe especializada – Período de 12 meses													
Equipes	fev/2024	mar/2024	abr/2024	mai/2024	jun/2024	jul/2024	ago/2024	set/2024	out/2024	nov/24	dez/24	jan/25	Total
Administração e Suporte	84	78	90	75	83	89	60	43	84	85	64	90	925

13.6. ANEXO VI - MODELO DE PROPOSTA DE PREÇO

Tabela 01 - Descrição do Serviço e Estimativa der Custo

ITEM	SERVIÇO	UNIDADE DE SERVIÇO ESPECIALIZADO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO ESTIMADO – R\$	VALOR ESTIMADO POR ANO
1	Serviços Técnicos de Atendimento a Usuários de TIC, com aferição baseada em emtas de Níveis Mínimos de Serviços (NMS)	Central de Serviços TIC	Mensal	30	R\$ (valor mensal)	R\$ (valor 30 meses)
Valor Total Estimado por 30 (trinta) meses						R\$ (valor total 30 mees)

IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA LICITANTE:		
Razão Social:		
CNPJ:		
Endereço Completo:		
CEP:	Telefone:	E-mail:
DADOS BANCÁRIOS:		
Agência:	Conta Corrente:	Banco:
IDENTIFICAÇÃO DO RESPONSÁVEL PELA ASSINATURA DO CONTRATO:		
Nome Completo (sem abreviaturas):		
CPF:	Identidade/Órgão Expedidor:	
Cargo/Função:		
Endereço Completo:		
Cidade/UF:	CEP:	

Demais condições:

Ao efetuar esta 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.
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 2024.

Razão Social e CNPJ da Empresa Proponente

Assinatura do Representante Legal da Empresa Proponente

INSTRUÇÕES:

A descrição e a disposição de itens da Proposta de Preços devem obedecer ao padrão proposto.
Os valores correspondentes devem ser informados considerando seus preços unitários e totais.
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.
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.
À Proposta é necessário juntar cópia dos principais documentos da empresa (alteração contratual ou procuração) e do responsável (documento de identidade, CPF ou CNH).
Observando o disposto no Termo de Referência, a Proposta deve ter validade de, no mínimo, 90 (noventa) dias.

13.7. ANEXO VII - Planilha de Formação de Custos

Planilha de Formação de Custos - Valor mensal dos serviços							
Item	Grupo de Serviço	Perfil da Equipe	Nível	Total Mínimo Estimado (A)	Fator-K	2,28	Custo TOTAL Por Perfil (E= A x C)
					Remuneração (B)	Custo Por Perfil C = A x Fator-K)	
1	CENTRAL DE SERVIÇOS	Técnico de Suporte	SR	2	R\$ 4.200,00	R\$ 9.576,00	R\$ 19.152,00

		TOTAL	2	-	-	-	R\$ 574.560,00

13.8. ANEXO VIII - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

Ordem de Serviço	
Nº OS:	

Nome do Serviço ou Projeto:	
Período de Execução:	

TIPO DA ORDEM DE SERVIÇO		NÍVEL DE CRITICIDADE	
(SUSTENTAÇÃO OU SERVIÇO POR DEMANDA)			
DESCRIÇÃO RESUMIDA DOS SERVIÇOS			
Itens do Catálogo de Serviço	Fator de Aumento do Tamanho da Infra Atualizado ou USTs	Valor Estimado da OS Mensal	
Total		R\$	
CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS E PRODUTOS			
RESPONSÁVEL PELA ABERTURA DA OS			
Papel	Nome	Matrícula	Assinatura
Fiscal Técnico do Contrato:			
Fiscal Requisitante dos Serviços:			
Responsável Técnico pela Demanda:			
CIENTE DO RESPONSÁVEL PELOS SERVIÇOS (Preposto da CONTRATADA)			
Nome		Data	Assinatura
OBSERVAÇÕES			

13.9. ANEXO IX - TERMO DE REALIZAÇÃO DE VISITA TÉCNICA

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 objetos 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 CONTRATANTE.	
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 SECTI Ciente: Representante Empresa Licitante

13.10. ANEXO X - TERMO DE RENÚNCIA Á VISITA TÉCNICA

Pregão Eletrônico nº ____/2024-SECTI

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, tampouco essas poderão ser alegadas em favor de eventuais pretensões de inclusão de serviços ou acréscimo dos preços.

Cidade (UF)_de_____de 2024.

Representante Legal da Empresa

Nome

CPF

12.11. ANEXO XI - TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO E RESPEITO ÀS NORMAS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

A empresa [RAZÃO/DENOMINAÇÃO SOCIAL], pessoa jurídica com sede em [ENDEREÇO], inscrita no CNPJ/MF com o n.º [Nº DE INSCRIÇÃO NO CNPJ/MF], neste ato representada na forma de seus atos constitutivos, doravante denominada simplesmente CONTRATADA, por tomar conhecimento de informações sobre o ambiente computacional da Secretaria de Estado da Economia, denominada CONTRATANTE, 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 CONTRATADA em razão da execução dos serviços objeto do Contrato nº_____/20., doravante denominado simplesmente CONTRATO, bem como assegurar

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 ideias, outras informações técnicas, financeiras ou comerciais, dentre outros.

A 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 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 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 à CONTRATANTE, devendo cientificá-los da existência deste Termo e da natureza confidencial das informações restritas reveladas.

A 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 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 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 CONTRATADA sem qualquer ônus para a CONTRATANTE. Nesse caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive os de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo administrativo e/ou judicial.

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 present

Goiânia, de_____de 20_____.

12.14. ANEXO XII - TERMO DE CIÊNCIA INDIVIDUAL DE SIGILO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Eu nome, nacionalidade, estado civil, cargo inscrito(a) no CPF sob o nº XXX.XXX.XXX-XX, assumo o compromisso de manter a confidencialidade sobre todas as informações por mim acessadas em função da prestação dos serviços objeto do contrato Nº_____/20.pela CONTRATADA junto a CONTRATANTE.

Por este termo de confidencialidade e sigilo comprometo-me:

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;
A não efetuar nenhuma gravação ou cópia da documentação confidencial a que tiver acesso;
A não apropriar para mim ou para outrem de material confidencial e/ou sigiloso da tecnologia que venha a ser disponibilizado;
A não repassar o conhecimento das informações confidenciais, responsabilizando-me por todas as pessoas que vierem a ter acesso às informações, por meu intermédio, e obrigando-me, 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 incluirá, mas não se limita, à informação relativa às operações, processos, planos ou intenções, informações sobre produção, instalações, equipamentos, sistemas, dados, habilidades especializadas, 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 me

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

12.15. ANEXO XIII - PLANO DE IMPLANTAÇÃO

MODELO PLANO DE IMPLANTAÇÃO

Identificação do Contrato:

Identificação da Contratada:

Identificação da Contratante:

Equipe Responsável Pela Elaboração do Documento:

Sumário

Apresentar plano de divulgação interna da nova ferramenta para abertura de chamados, implantada durante o PTO, contemplando a elaboração de manual de utilização simplificado para os usuários da SECTI.

Descrição de todo o planejamento das atividades de execução contratual, contemplando não só as atividades necessárias à consecução dos objetivos mencionados no termo de referência, como também análise do ambiente e os controles e tratamentos relativos a cada um dos fatores de risco identificados

Apresentação de cronograma para implantação da prestação dos serviços, em especial ao item 8.10.9 do Termo de referência:

Implantação da Central de Serviços (centro de chamados);

Adaptação e configuração da Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM);
Implantação do Circuito de Comunicação Dedicado ou VPN Site-to-Site, entre CONTRATADA e CONTRATANTE;
Revisão e ajuste de todos os processos já implantados para a Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM);
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;
Demais atividades definidas neste Termo de Referência a serem executadas pela CONTRATADA.

Assinatura do Representante da Empresa

EQUIPE DE PLANEJAMENTO RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO DESTE ETP:

Responsável	Função	Telefone	Email
FELIPE JUNQUEIRA MARIANO	Integrante Técnico	62 91532342	felipe.mariano@goias.gov.br
JOAO BATISTA MARQUES	Integrante Administrativo	62 32694254	joao.marques@goias.gov.br
FELIPE JUNQUEIRA MARIANO	Integrante Requisitante	62 91532342	felipe.mariano@goias.gov.br