

TERMO DE REFERÊNCIA

Número do Processo - SISLOG
116253
Número do Processo - SEI
202500005027506

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 Termo de Referência é o documento necessário para a contratação de bens e serviços comuns, destinado a identificar as especificações do objeto e as condições da contratação e execução, devendo conter os elementos mínimos previstos na legislação.

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

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

Tópico 1 - DADOS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Dados do Processo	Número do Processo Administrativo no Sei 202500005027506
1.2. Adequação Orçamentária	A presente contratação será autorizada pelo Ordenador de Despesas, com a respectiva indicação orçamentária, nos termos do Decreto estadual nº 10.207, de 27 de janeiro de 2023.

Tópico 2 - DEFINIÇÃO DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO

2.1. Descrição resumida do objeto	Prestação de Serviços - Contratação de empresa especializada na prestação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento ao Usuário de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).
2.2. Regime de fornecimento de bens ou serviços	Prestação de Serviços de forma parcelada, sob demanda, nos termos do Cronograma constante neste TR (se aplicável).
2.3. Natureza da execução do objeto	Prestação de Serviços: continuada
2.4. Característica do objeto	Comum, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.
2.5. Instrumento Contratual	A presente contratação será formalizada por meio de Termo de Contrato.
2.6. Prazo de vigência contratual	O prazo de vigência contratual é de 30 meses, contados imediatamente após a divulgação no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), nos termos do Título III, Capítulo V, da Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021. Considerando que o objeto contratado é de natureza continuada, a vigência do contrato é prorrogável nos termos da Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021. A minuta de Termo de Contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

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

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

Descrição do item 001 Código 1066 - Serviços Técnicos Especializados, prestação de serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento ao Usuário de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC.	
Informações Adicionais Contratação de Central de Suporte e Serviços (Service Desk) de 3º Nível com atendimento remoto e/ou presencial, com objetivo de sustentação de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) abrangendo a execução de rotinas periódicas, registro, documentação, orientação e esclarecimento de dúvidas, bem como análise, diagnóstico e atendimento de solicitações e incidentes relacionados a Sistemas Operacionais e Middleware; Sistemas Gerenciadores de Bancos de Dados; Redes de Computadores; suporte técnico a usuários e incidentes; monitoramento de serviços de TIC; execução/operação de processamentos; instalação e manutenção de equipamentos de TIC e periféricos; gerenciamento de links de dados e telefonia VoIP; gestão de Segurança da Informação; projetos e execuções que envolvam novas tecnologias, serviços especializados de TIC e evoluções do parque tecnológico na Junta Comercial do Estado de Goiás.	
Período (Meses)	30
Quantidade	Equipe estimada com 03 profissionais
Unidade	servico (s)
Participação	Ampla Participação
Local de Entrega	Gerência de Tecnologia
Diferença Mínima	R\$ 200,00
Valor Unitário Mensal	R\$ 43.975,69
Valor Total (30 meses)	R\$ 1.319.270,70

3.2. Preço Total Estimado: não sigiloso - R\$ 1.319.270,70 (R\$ Um Milhão e Trezentos e Dezenove Mil e Duzentos e Setenta Reais e Setenta Centavos) .

3.3. O preço total estimado da contratação fundamenta-se conforme pesquisa de preços realizada em conformidade com o Decreto estadual nº 9.900, de 07 de julho de 2021.

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

Tópico 4 - DESCRIÇÃO DETALHADA DO OBJETO

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

4.2. OBJETO:

4.2.1. Contratação de empresa especializada na prestação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento ao Usuário de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).

4.3. DETALHAMENTO DO OBJETO:

4.3.1. Contratação de Central de Suporte e Serviços (Service Desk) de 3º Nível com atendimento remoto e/ou presencial, com objetivo de sustentação de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) abrangendo a execução de rotinas periódicas, registro, documentação, orientação e esclarecimento de dúvidas, bem como análise, diagnóstico e atendimento de solicitações e incidentes relacionados a Sistemas Operacionais e Middleware; Sistemas Gerenciadores de Bancos de Dados; Redes de Computadores; suporte técnico a usuários e incidentes; monitoramento de serviços de TIC; execução/operação de processamentos; instalação e manutenção de equipamentos de TIC e periféricos; gerenciamento de links de dados e telefonia VoIP; gestão de Segurança da Informação; projetos e execuções que envolvam novas tecnologias, serviços especializados de TIC e evoluções do parque tecnológico na Junta Comercial do Estado de Goiás.

4.3.2. Tipo de contratação: prestação de serviços de natureza contínua com pagamento mensal.

4.3.3. Caracterização do objeto: bem ou serviço comum.

4.3.4. No objeto a ser contratado enquadrar-se na categoria de serviços comuns, por possuir padrões de desempenho e características gerais e específicas, que podem ser definidos de forma objetiva nas especificações técnicas, que são usualmente encontradas no mercado, podendo, portanto, ser licitado por meio da modalidade Pregão. Nesse sentido transcreve-se entendimento do Tribunal de Contas da União, exarado no Acórdão 2471/2008 - Plenário:

"Devido à padronização existente no mercado, os bens e serviços de tecnologia da informação geralmente atendem a protocolos, métodos e técnicas pré-estabelecidos e conhecidos e a padrões de desempenho e qualidade que podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais no mercado. Logo, via de regra, esses bens e serviços devem ser considerados comuns para fins de utilização da modalidade Pregão (Lei nº 10.520/2002, art. 1º)".

4.4. Adoção do sistema de registro de preços: Para a presente licitação não será adotado o sistema de registro de preços por se tratar de prestação de serviços de natureza indivisível e, também, às aquisições via sistema de registro de preços na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) são realizadas pelo órgão central de TIC do Estado de Goiás - Subsecretaria de Tecnologia da Informação da Secretaria de Estado de Desenvolvimento e Inovação - STI/SEDI.

4.5. Critério de julgamento das propostas: "Menor Preço".

4.6. Forma de adjudicação: "Por Item".

4.7. Justificativa para aplicação do direito de preferência e margens de preferência: Em cumprimento às disposições da Lei Complementar nº 117/2015, serão assegurados os seguintes benefícios às Microempresas (ME) e Empresas de Pequeno Porte (EPP):

4.7.1. Preferência de contratação às ME e EPP nos termos do art. 21 da Lei Complementar nº 117/2015;

4.7.2. Prazo para regularização de restrição na comprovação da regularidade fiscal ou trabalhista na forma do § 1º do art. 20 da Lei Complementar nº 117/2015.

4.8. A comprovação de regularidade fiscal e trabalhista das ME e das EPP somente será exigida para efeito de assinatura do contrato.

4.9. Inaplicabilidade do regime de exclusividade na participação de ME e EPP no certame:

4.9.1. O valor total estimado da contratação excede R\$ 80.000,00 (oitenta mil reais) estabelecidos pelo art. 49, I, da LC nº 123/2006 e pelo art. 5º do Decreto nº 7.466/2011, patamar que afasta a exclusividade de participação no certame de Microempresas e Empresas de Pequeno Porte.

4.9.2. Não será reservada cota de 25% (vinte e cinco por cento) à Microempresas e Empresas de Pequeno Porte devido ao fato que o objeto desta licitação é prestação de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação, e tendo em vista a reserva da cota ser facultativa nas licitações para prestação de serviços e execução de obras de natureza divisível, de acordo com o art. 25, caput, da Lei Complementar estadual nº 117/2015 (Estatuto Estadual da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte) e entendimento orientado no Despacho nº 103/2019 GAB (Processo nº 201700016003039), pela Procuradoria-Geral do Estado de Goiás.

4.10. Programa de Integridade: Deverá ser aplicada a Lei estadual nº 20.489, de 10 de junho de 2019, devendo ser exigido Programa de Integridade às empresas que celebrarem contrato, cujo valor seja superior ao da modalidade de licitação por concorrência, obrigação a ser cumprida na fase contratual, conforme orientação da Procuradoria-Geral do Estado de Goiás no Despacho nº 1476/2019-GAB (Processo nº 201900022056691).

4.11. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC

4.11.1. Resumo

4.11.2. 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, sustentação da infraestrutura de TIC, gerenciamento de processos de TIC, serviços especializados e implementação de melhorias contínuas para atendimento das demandas da Junta Comercial do Estado de Goiás (JUCEG), de acordo com as especificações constante neste Termo de Referência.

4.11.3. Os serviços contemplam sustentação de infraestrutura de TIC abrangendo a execução de rotinas periódicas, registro, documentação, orientação e esclarecimento de dúvidas, bem como análise, diagnóstico e atendimento de solicitações e incidentes relacionados a Sistemas Operacionais e Middleware; Sistemas Gerenciadores de Bancos de Dados; Redes de Computadores; suporte técnico a usuários e incidentes; monitoramento de serviços de TIC; execução/operação de processamentos; instalação e manutenção de equipamentos de TIC e periféricos; gerenciamento de links de dados e telefonia VoIP; gestão de Segurança da Informação; projetos e execuções que envolvam novas tecnologias, serviços especializados de TIC e evoluções do parque tecnológico na Junta Comercial.

4.11.4. Os serviços objetos da presente contratação tem 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 neste Termo de Referência.

4.11.5. Para atender a esse objetivo, a CONTRATADA será responsável, no mínimo a:

- *Realizar atendimento remoto;
- *Realizar atendimento presencial;
- *Desenvolver atividades proativas para manutenção, continuidade e evolução da infraestrutura e serviços de TIC da CONTRATADA sob sua responsabilidade;
- *Propor, documentar, implantar, verificar e aprimorar processos e procedimentos operacionais que garantam a eficiência, eficácia e efetividade dos serviços de TIC sob sua responsabilidade;
- *Realizar o levantamento e documentar os serviços de TIC existentes no ambiente da CONTRATADA, bem como propor e implantar novos serviços;
- *Realizar a monitoração dos níveis de serviço entregues, de acordo com parâmetros e indicadores estabelecidos na presente contratação;
- *Monitorar e gerenciar os ativos de TI da CONTRATANTE ao longo de seu ciclo de vida;
- *Gerenciar o inventário de software e hardware dos itens de configuração do parque de microinformática;
- *Atuar na identificação, registro e tratamento de incidentes que afetem os serviços de TIC da CONTRATADA sob sua responsabilidade;

*Atuar na identificação, registro e tratamento de incidentes de segurança que afetem os serviços de TIC da CONTRATADA sob sua responsabilidade;

*Acompanhamento do nível de satisfação dos usuários sobre os serviços de TIC da CONTRATADA sob sua responsabilidade;

4.11.6. O modelo de contratação proposto é focado em resultados, onde os serviços mensais de atendimento aos usuários de TIC em todos os níveis além da operação do ambiente de TIC serão avaliados quanto à qualidade e disponibilidade dos serviços entregues, com base nos Níveis Mínimos de Serviços Exigidos – NMSE, com glosas específicas por não cumprimento dos resultados esperados ou de obrigações.

4.11.7. É uma obrigação da contratada gerir o canal único de contato para todos os chamados relacionados a serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), garantindo um atendimento eficiente e integrado. A contratada deve implementar o redirecionamento automático dos chamados para os níveis técnicos apropriados e acompanhar os indicadores de atendimento destas.

4.11.8. A contratada deverá implementar e garantir o redirecionamento automático dos chamados para os níveis técnicos conforme a natureza e a complexidade do chamado.

4.11.9. O suporte, sustentação e operação dos serviços e da infraestrutura de TIC da JUCEG é de alta complexidade e sensibilidade, o que requer um alto nível de maturidade nos processos, com indicadores de disponibilidade que possam mensurar e garantir a qualidade do serviço prestado. Por isso, a prestação dos serviços de suporte, sustentação e operação dos serviços e da infraestrutura da Junta Comercial do Estado de Goiás devem adotar as melhores práticas de mercado e processos maduros, amplamente adotados na Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia da Informação - ITIL (em inglês, Information Technology Infrastructure Library) como padrão.

4.11.10. O Gerenciamento de Serviços de TIC deverá implementar processos eficientes de Monitoramento e gerenciamento de evento, Gerenciamento de requisição de serviço, Gerenciamento de Incidente, Controle de mudança, Gerenciamento de problema, Gerenciamento de Conhecimento, Gerenciamento de ativo de TI, Gerenciamento do Nível de Serviço, Gerenciamento do Catálogo de Serviços, sem prejuízo de outros processos que se fizerem necessário para a prestação de serviços conforme as melhores práticas.

4.11.11. Atuará na busca de causas raiz de problemas a partir de alertas automatizados e requisições de serviço tratadas nos demais níveis a fim de minimizar o impacto provocado pelas indisponibilidades ou degradação de performance, de formas proativa e reativa.

4.11.12. Tratar as solicitações e demais chamados por intermédio de ferramenta de requisições de serviço e gestão de TIC da JUCEG, tanto seu registro inicial, bem como qualquer interação, via ligação telefônica, e-mail ou portal de serviços. Qualquer um dos canais citados poderá ser utilizado durante as tratativas das requisições e incidentes, com seus respectivos históricos devidamente registrados na ferramenta ITSM. Ao executar as atividades, deve-se manter atualizados todos os status de alteração e registros correspondentes na ferramenta de requisições de serviço e gestão de TIC, e nas bases de conhecimentos e de configuração dos ativos de TIC.

4.12. Itens e Estimativa de Preços.

Item	Descrição do Serviço	Unidade de Medida	Quantidade de meses	Valor Mensal Estimado (R\$)	Valor Total Estimado (R\$)
1	Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento ao Usuário de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)	Valor Mensal	30	R\$ 43.975,69	R\$ 1.319.270,70
Valor Total Estimado para 30 (trinta) meses					R\$ 1.319.270,70

Tabela 01: Descrição do Serviço e Estimativa de Custo

4.12.1. O valor total geral estimado para a presente contratação é de R\$ 1.319.270,70 (hum milhão, trezentos e dezenove mil, duzentos e setenta reais e trinta e setenta centavos).

4.12.2. No interesse da CONTRATANTE, o objeto poderá ser acrescido ou suprimido até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado da contratação, conforme disposto no art. 125, da Lei nº 14.133/2021.

4.13. Descrição Geral

4.13.1. 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 realizará o pagamento por meio de valor fixo mensal, com decréscimo no pagamento no caso de não atingimento dos Níveis Mínimos de Serviços Exigidos - NMSE, indicadores de desempenho e qualidade definidos.

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

4.13.3. 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 JUCEG. Por esse motivo, será exigida da CONTRATADA a disponibilidade permanente de equipes qualificadas e dimensionadas de forma compatível com a demanda esperada. Com isso, configura-se um modelo híbrido de contratação, no qual a remuneração máxima é estabelecida com base no histórico de demandas, tamanho e complexidade do ambiente e dos processos adotados pela CONTRATANTE e na disponibilidade esperada para seus serviços, de modo que os valores efetivamente pagos são calculados em função do cumprimento de metas de desempenho e qualidade associadas aos serviços conforme estabelecido no contrato.

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

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

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

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

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

4.13.9. Pela necessidade de documentar e manter atualizada a documentação dos serviços de TIC, dos sistemas, da infraestrutura, das topologias físicas e lógicas da rede da 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 e confecção dos relatórios técnicos e gerenciais exigidos no edital e no Termo de Referência, e outros que porventura sejam solicitados pela CONTRATANTE.

4.13.10. 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.

4.13.11. 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.

4.13.12. 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, soluções de Bancos de Dados e outros produtos disponíveis na rede da JUCEG e em seu parque tecnológico, bem como por meio da entrega de serviços constantes no catálogo de serviços aos usuários de TIC.

4.13.13. 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 remoto e/ou presencial de 1º, 2º e 3º níveis a usuários de soluções de TIC da CONTRATANTE, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, sustentação à infraestrutura tecnológica e gerenciamento de processos de TIC.

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

4.13.15. 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.

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

RESUMO DAS EQUIPES ESPECIALIZADAS QUE COMPÕEM O ESCOPO DOS SERVIÇOS A SEREM EXECUTADOS			
ID EQUIPE	GRUPO DE EQUIPE	NÍVEL DE ATENDIMENTO	EQUIPE ESPECIALIZADA
III	Operação de Infraestrutura de TIC	Nível III	Sustentação e Suporte à Rede de Computadores
V			Sustentação e Suporte à Monitoração de Serviços de TIC
VI			Sustentação e Suporte aos ambientes de Sistemas Operacionais e Virtualização

Tabela 02: Resumo das Equipes Especializadas

4.13.17. Equipe Estimada para a presente contratação

EQUIPE ESPECIALIZADA	PERFIS PROFISSIONAIS	QUANTIDADE
		MÍNIMA ESTIMADA DE PROFISSIONAIS
Sustentação e Suporte aos ambientes de Sistemas Operacionais e Virtualização	Analista de Suporte Computacional Junior	01
	Analista de Suporte Computacional Pleno	01
	Administrador de Infraestrutura de Rede Sênior	01
TOTAL DE PROFISSIONAIS		03

4.14. Classificação dos serviços

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

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

4.14.3. Quanto ao tipo de serviço, o objeto pretendido enquadra-se como “serviço comum” por apresentar, independentemente de sua complexidade, “padrões de

desempenho e qualidade que possam ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais no mercado”.

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

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

Tópico 5 - FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

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

5.2. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

5.2.1. Justificativa

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

5.2.1.2. A Junta tem como missão legitimar as atividades empreendedoras com segurança e agilidade, para contribuir com o desenvolvimento econômico e social do Estado de Goiás. Goiás tem avançado na desburocratização do processo de abertura de empresas. Hoje, a maior parte dos pedidos avaliados pela Junta Comercial do Estado de Goiás são concedidos em até 25 horas. É referência nacional em Registro Mercantil, contando com atendimento presencial em 34 Vapt Vupts, tanto na região metropolitana quanto em outras cidades espalhadas pelo Estado. São 130 prefeituras interligadas ao Portal do Empreendedor Goiano, além de todos os órgãos necessários para constituição de uma empresa (Secretaria da Economia, Bombeiros, Prefeitura, SUVISA e Receita Federal).

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

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

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

5.2.1.6. Diante das necessidades existentes e da estrutura de que dispõe a Junta Comercial, bem como a contínua demanda por modernização tecnológica, faz-se necessária a contratação de serviços técnicos especializados terceirizados para que sejam disponibilizadas respostas adequadas aos desafios tecnológicos apresentados, com a sustentação e suporte do ambiente de TIC da JUCEG, bem como evolução por demanda.

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

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

5.2.1.9. Os impactos negativos decorrentes da não efetivação da presente contratação são:

- * Interrupção na prestação dos serviços, acarretando consequências à administração da Junta Comercial;
- * Indisponibilidade dos sistemas e portais da JUCEG;
- * Interrupção da construção, implantação ou uso da solução de TIC;
- * Impossibilidade de execução dos serviços essenciais à Junta.

5.2.2. Dessa forma, o adequado monitoramento e operação destinados ao ambiente tecnológico da Pasta busca prevenir e corrigir falhas para garantir a integridade das informações e a estrutura desse ambiente de proteção.

5.2.3. A JUCEG utiliza intensivamente recursos computacionais em praticamente todos os seus processos administrativos. Estão incluídos como recursos computacionais, tanto os dispositivos de hardware, quanto os de software.

5.2.4. A continuidade do funcionamento da infraestrutura computacional é pré-requisito para que os servidores da Junta Comercial possam realizar as suas atividades através do uso dos sistemas informatizados.

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

5.3. Relação entre demanda e necessidade.

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

5.3.2. O dimensionamento das necessidades foi executado na Fase de Planejamento da Contratação com a finalidade de levantar, analisar e consolidar as informações essenciais para planejar e delimitar o quantitativo e o tipo de serviços de TIC, assim como os respectivos perfis profissionais (quantitativo e qualificação) para atender as necessidades da Contratante, baseados nos levantamentos e análises realizadas e nos padrões esperados de atividades da Contratante.

5.3.3. O dimensionamento do volume dos serviços consiste na identificação do quantitativo de profissionais por tipo de perfil que deverá ser utilizado como referência para a estimativa do preço de referência da Contratação, a fim de promover uma estimativa para que se tenha o dimensionamento de um quantitativo referencial de profissionais adequado para a prestação dos serviços e à execução das atividades delimitadas.

5.3.4. Assim, a definição da volumetria dos serviços, associada aos perfis de trabalho suficientes e habilitados para a prestação destes serviços, foi consolidada baseada nas informações levantadas, nas análises realizadas e nos níveis de serviços exigidos, de forma a contemplar todos os fatores que contribuem para a eficiente prestação dos serviços contratados.

5.3.5. Diante do exposto, a CONTRATADA deverá considerar os seguintes fatores para dimensionamento do esforço e custos para prestação dos serviços objeto deste

Termo de Referência:

- * Catálogo de Serviços, conforme ANEXO I - Catálogo de Serviços;
- * Inventário do Ambiente Tecnológico e Serviços de TIC, conforme ANEXO VII - Inventário do Ambiente Tecnológico e Serviços de TIC;
- * Volumetria de Chamados, conforme ANEXO VI - Volumetria de Chamados;
- * Levantamento do Quantitativo de profissionais, conforme “ANEXO III - Quantitativo mínimo por Perfis Técnico-Profissionais”;
- * Experiência Profissional, conforme “ANEXO IV - Qualificações Mínimas por Perfis Técnico-Profissionais”;
- * Requisitos de Formação de Equipe; e
- * Níveis Mínimos de Serviços estabelecidos.

5.3.6. No "ANEXO IV - Volumetria dos Chamados" consta a metodologia de cálculo para o Item 02, que somou as demandas de Infraestrutura de TIC dos últimos 12 (doze) meses e na Parte V do "ANEXO IV - Inventário do Ambiente Tecnológico e Serviços de TIC", os perfis profissionais necessários para compor uma equipe completa para fazer a sustentação do ambiente por Valor Fixo Mensal.

Tópico 6 - REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

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

6.2. Indicação de marcas ou modelos

6.2.1. Na presente contratação será de acordo com as justificativas contidas nos Estudos Técnicos Preliminares, para os seguintes itens:

6.2.1.1.Requisitos de negócio

6.2.1.2. A contratação pretendida permitirá:

- * Prover serviço de suporte técnico presencial ao usuário de Tecnologia da Informação e Comunicação, com solução de atendimento via e-mail, número local para recebimento de chamadas, registro de demandas em ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC - ITSM (em inglês, IT Service Management) de requisições de serviço e gestão de TIC, e administração da base de conhecimento;
- * Prover serviço de governança de TIC, que atuará na busca de causas raiz de problemas a partir de alertas automatizados e requisições de serviço tratadas nos demais níveis a fim de minimizar o impacto provocado pelas indisponibilidades ou degradação de performance, de formas proativa e reativa;
- * Prover serviço de suporte técnico especializado aos serviços de TIC e à infraestrutura de TIC, ativos de processamento de dados e ativos de redes de comunicação, com o atendimento dos critérios de segurança e de evolução tecnológica do parque computacional;
- * Prover serviço de suporte técnico remoto aos usuários de sistemas considerados críticos ou sensíveis, de acordo com as classificações de urgência e impacto;
- * Cumprir níveis mínimos de serviço e propiciar aumento da disponibilidade dos sistemas e serviços;
- * Colaborar técnica e operacionalmente a elaboração de normas, procedimentos, projetos e contratações na área de TIC;
- * Contribuir na prospecção e implementação de novas tecnologias;
- * Prestar serviços alinhados às melhores práticas de mercado e de governo;
- * Implementar processos eficientes ITIL de:

Gerenciamento de Eventos (Event Management);
Gerenciamento e Cumprimento de Requisição (Request Fulfillment);
Gerenciamento de Incidentes (Incident Management);
Gerenciamento de Mudança (Change management);
Gerenciamento de Problemas (Problem Management);
Gerenciamento de Conhecimento (Knowledge Management);
Gerenciamento de Configuração e Serviços de A vos (Service Asset & Configura on Management);
Gerenciamento de Capacidade (Capacity Management);
Gerenciamento de Con nuidade (IT Service Continuity Management);
Gerenciamento de Disponibilidade (Availability Management);
Gerenciamento do Nível de Serviço (Service Level Management);
Gerenciamento do Catálogo de Serviços (Service Catalog Management);
Gerenciamento do Portfólio de Serviço (Service Portfolio Management).

6.2.1.3. Sob a orientação e supervisão da CONTRATANTE, implantar e manter páginas web com indicadores, gráficos e dashboards contendo os dados referentes à verificação dos níveis mínimos de serviço e dos demais indicadores chave de desempenho (KPIs), de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência;

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

6.2.1.5. Prover recursos necessários ao perfeito desenvolvimento das atividades de TIC na Junta Comercial;

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

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

6.2.1.8. 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;

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

6.3. Requisitos legais

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

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

6.3.3. 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.

6.4. Requisitos tecnológicos (funcionais e técnicos)

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

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

Item	Descrição		Local de Prestação do Serviço	Tipo de Atendimento
1	Operação de Infraestrutura de TIC	Nível III – Serviços de Infraestrutura	Contratante	Atendimento presencial ou remoto

Tabela 03: Níveis de Atendimento

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

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

6.4.5. Visão geral dos níveis de atendimento

6.4.6. O Nível III deverá gerenciar e administrar os serviços de infraestrutura de TIC, Gestão de Serviços de TIC e Banco de Dados sustentando sua operação dentro dos níveis de serviço.

6.4.7. 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.

6.4.8. 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.

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

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

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

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

6.4.9.4. O horário de funcionamento da JUCEG é de 07hs às 18hs, de segunda a sexta-feira.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6.4.13.1. No “ANEXO V - Perfis com a respectiva Remuneração” consta tabela com número mínimo de colaboradores por equipe especializada com a respectiva remuneração mínima, para fins de avaliação de inexecuibilidade, apresentando um quantitativo mínimo estimado de profissionais e perfis que precisariam ser alocados em cada uma das equipes especializadas definidas neste TR, assim como a respectiva remuneração mínima estimada, para que se mantivesse o patamar atual mínimo exequível de qualidade dos serviços executados na área de TIC da Junta Comercial.

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

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

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

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

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

6.5.1. A CONTRATADA deverá designar profissionais nos perfis de Líderes Técnicos para desempenharem as funções de coordenação dentro das equipes especializadas. Esses profissionais serão responsáveis pela organização e pelo acompanhamento das atividades de suas respectivas equipes.

6.5.2. Na Junta Comercial do Estado de Goiás (JUCEG), enquanto órgão de porte reduzido, as demandas técnicas são mais direcionadas e específicas, não exigindo uma presença constante e intensiva de um Supervisor Técnico ou de um Preposto com alta especialização. Nesse contexto, os Líderes Técnicos, juntamente com o Supervisor Técnico e o Preposto, devem garantir a integração funcional entre as equipes da CONTRATADA, os servidores e as áreas negociais da JUCEG, atuando de forma objetiva e proporcional às necessidades do órgão. A interação da equipe de gestão de TIC da CONTRATANTE será direcionada preferencialmente ao Supervisor Técnico e ao Preposto, dentro de um nível de atuação condizente com o porte e a estrutura da JUCEG.

6.5.3. Seguem abaixo o grupo de serviço no qual deverá ser alocado profissional para o papel de Líder Técnico da equipe especializada:

a) Gestão de Infraestrutura (Equipes II a VI);

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

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

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

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

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

I- Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de nível superior, em área de Tecnologia da Informação, fornecido por instituição de ensino superior, reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC);

II- Possuir experiência mínima comprovada de 5 (cinco) anos na gestão de equipes, incluindo a utilização de processos de gerenciamento de serviços e processos relacionados a gerenciamento de operações e ainda, capacidade e habilidades interpessoais para gestão de pessoas em ambiente crítico, Elaboração de propostas, Planejamento e programação de projetos, Monitoramento e revisão de projetos, Elaboração de relatórios e apresentações;

III- Comprovar, ainda, por meio de atestado ou declaração emitida pela CONTRATANTE onde ele atuou, já ter atuado na gestão de contrato com pelo menos 03 (três) profissionais prestando serviços simultaneamente;

IV- Possuir no mínimo a certificação de ITIL Foundation Certified v3 ou superior.

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

I- Informar quais profissionais da CONTRATADA serão os responsáveis pelo atendimento da OS;

II- Acompanhar a execução de todas as OS, garantindo o cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço;

III- Responder, perante a CONTRATANTE, pela execução técnica das requisições, incidentes e problemas;

IV- Distribuir as tarefas entre os membros da equipe da CONTRATADA, em consonância com as prioridades e planejamentos definidos pela CONTRATANTE;

V- Participar, periodicamente, a critério da CONTRATANTE, de reuniões de acompanhamento das atividades referentes às OS em execução;

VI- Levar para as reuniões periódicas de acompanhamento as situações não resolvidas de gestão das demandas.

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

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

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

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

II- Possuir experiência mínima comprovada de 5 (cinco) anos na gestão de equipes e ambientes de infraestrutura de TIC, incluindo a utilização de processos de gerenciamento de serviços e processos relacionados a gerenciamento de operações e ainda, capacidade e habilidades interpessoais para gestão de pessoas em ambiente crítico, Elaboração de propostas, Planejamento e programação de projetos, Monitoramento e revisão de projetos, Elaboração de relatórios e apresentações;

III- Comprovar, ainda, por meio de atestado ou declaração emitida pela CONTRATANTE onde ele atuou, já ter atuado como supervisor/gerente de equipe de TIC com pelo menos 15 (quinze) profissionais prestando serviços simultaneamente;

IV- Possuir no mínimo as seguintes certificações: Scrum Foundation e ITIL Foundation Certified v3 ou superior.

6.6. Locais e Horários de Prestação dos Serviços

6.6.1. Os serviços de atendimento presencial na Sede aos usuários de TIC serão prestados nas dependências da Junta Comercial do Estado de Goiás, no seguinte endereço:

a) Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lote 5-F, Setor Leste Universitário, CEP: 74610-240 - Goiânia-GO.

6.6.2. A prestação de serviço pela CONTRATADA deverá ocorrer, via de regra, em dias úteis e em horário a ser estabelecido pela CONTRATANTE, que comumente observará o horário de funcionamento da JUCEG, que é de 07hs às 18hs, de segunda a sexta-feira. Porém, a critério da CONTRATANTE e em comum acordo com a CONTRATADA, poderá ser alterado. Devendo, ainda, ser observado o disposto nos itens 5.3.4 a 5.3.14 deste TR.

6.7. Requisitos das Equipes Especializadas

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6.7.3. A equipe especializada atua na prestação de serviços de infraestrutura e serviços de TIC (Equipes Especializadas II a VI). Essa categoria deve atuar de forma integrada, coordenada pelos Líderes de Técnicos e Supervisor Técnico, priorizando sempre a qualidade e disponibilidade dos serviços para os usuários.

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

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

6.7.4.2. O atendimento das solicitações de serviço será de atendimento presencial ao usuário e caso o atendimento não possa ser resolvido, será escalado para a equipe especialista.

6.7.4.3. Eventualmente, no caso de incidentes que afetem mais de um usuário, ou que exista a necessidade de intervenção mais especializada, o chamado será escalado para o a equipe especializada nos serviços de TIC e respectiva infraestrutura.

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

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

6.7.4.6. O detalhamento das atribuições e os requisitos das equipes especializadas estão descritas no “ANEXO II - Requisitos das Equipes Especializadas”.

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

6.8.1. A Solução de Gerenciamento de Serviços de TIC utilizada atualmente pela CONTRATANTE é o Redmine, que poderá ser substituída à critério da CONTRATANTE, devendo a CONTRATADA se adequar à ferramenta em questão.

6.9. Requisitos da Ferramenta de Monitoramento do Ambiente de TI

6.9.1. Atualmente as principais ferramentas implantadas para monitoramento dos serviços e ativos de TIC da CONTRATANTE são: Zabbix e Nagios.

6.9.2. 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.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- a) Descobrir automaticamente os servidores e dispositivos de rede;
- b) Executar a descoberta de baixo nível com os métodos de atribuição automática de verificações de desempenho e disponibilidade para entidades descobertas;
- c) Realizar monitoração distribuída com administração centralizada, via console físico ou web;
- d) Possuir aplicação cliente de alta performance compatível com os sistemas operacionais de uso da CONTRATANTE;
- e) Realizar monitoração de IMs com ou sem Agente de Coleta;
- f) Realizar monitoração de IMs por instruções de Monitoração;
- g) Realizar autenticação segura de usuário, passível de integração com LDAP e quaisquer outras formas de autenticação de rede da CONTRATANTE;
- h) Apresentar a situação consolidada do IMs (resumos, gráficos e alertas de situação como um todo) em telas de Painéis de Controle (Dashboard) pré-configurados e/ou customizáveis, publicáveis na internet e com controle de acesso integrável ao controle de acesso de rede da CONTRATANTE;
- i) Permitir, no mínimo, a notificação de eventos predefinidos por e-mail, SMS e Instant Messaging;
- j) Prover visualizações gerenciais e técnicas, sintetizadas e detalhadas dos IMs;
- k) Preservar a série histórica das configurações aplicadas a Agentes de Coleta, Instruções de Monitoração criadas, informações coletadas, eventos registrados e ações realizadas, e possibilitar a análise e auditorias a qualquer tempo;
- l) Realizar monitoração de máquinas virtuais VMware.

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

- a) Armazenar informações sobre IMs em banco de dados Relacional;
- b) Permitir a inclusão de novos Servidores de Gerenciamento no Grupo de Gerenciamento, sem que ocorram interrupções dos serviços da Solução de Monitoração;
- c) Possuir recursos que permitam que o trabalho da Solução de Monitoração seja distribuído de forma equilibrada entre os servidores membros do Grupo de Gerenciamento;
- d) No caso de falha de algum servidor do Grupo de Gerenciamento, a Solução de Monitoração deve ser capaz de fazer com que outro servidor assuma automaticamente a carga de trabalho do servidor com falha;
- e) Nas inclusões de novos servidores no Grupo de Gerenciamento, a solução deverá designar automaticamente parte do trabalho de monitoração para o novo servidor;
- f) Todos os servidores do Grupo de Gerenciamento, deverão administrar um conjunto distinto de IMs remotamente;
- g) A Solução de Monitoração deve ser capaz de coletar dados de desempenho e disponibilidade de computador através de Instruções de Monitoração, de forma a possibilitar a coleta de informações em computadores em que não seja possível ou desejável instalar um Agente de Coleta;

h) As ações das Instruções de Monitoração deverão ser executadas, no mínimo, mediante a utilização de scripts;

i) A Solução de Monitoração deverá permitir a definição das informações e ações que os agentes ou as Instruções de Monitoração deverão retornar ou executar, em conformidade com a especificidade do IM;

j) Durante a realização da primeira coleta de informações em um IM, o Servidor de Gerenciamento deverá configurar o Agente de Coleta instalada ou executar as Instruções de Monitoração predefinidas, e coletar com todas as informações relativas a arquitetura, tecnologias, serviços, aplica vos e demais recursos existentes no IM predefinidos para mapeamento;

k) O Servidor de Gerenciamento deve ter a capacidade de procurar, a partir de parâmetros preestabelecidos, computadores, dispositivos, serviços, aplicativos e demais itens da infraestrutura de TIC da CONTRATANTE, não definidos como IM. Esse requisito objetiva a análise, o mapeamento e inclusão de novosIMs com base em características específicas;

l) O Servidor de Gerenciamento também deverá ser capaz de descobrir e mapear outros objetos do IM, que não sejam aqueles pré-definidos como sendo objetos de monitoração, para que estes objetos possam ser posteriormente analisados e incluídos na monitoração, conforme interesse da CONTRATANTE.

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

a) A coleta de informações deve observar fontes de dados no IM e retornar as informações de acordo com a configuração e instruções realizadas por seu Servidor de Gerenciamento;

b) O Agente de Coleta também deve ser capaz de calcular o estado de integridade do IM e reportar ao Servidor de Gerenciamento;

c) Quando o estado de integridade de um IM for alterado ou outros critérios forem atendidos, o Servidor de Gerenciamento deverá emitir o alerta correspondente;

d) Ao fornecer dados de integridade sobre IM ao Servidor de Gerenciamento, o Agente de Coleta ou a Instrução de Monitoração deve fornecer informações atualizadas da integridade do IM e de todos os serviços que disponibiliza e/ou dos aplicativos que hospeda;

e) Quaisquer mudanças efetuadas nos objetos de um IM, tais como adição ou desinstalação de aplicativo, interrupção manual de serviço, etc., o Agente de Coleta deve enviar as informações atualizadas ao Servidor de Gerenciamento, que produza o alerta de monitoramento correspondente, se for o caso;

f) Quando o Agente de Coleta for incapaz de se comunicar com o Servidor de Gerenciamento ao qual se reporta, o agente deverá continuar com a coleta de informações, preservando o sequenciamento cronológico das informações e eventos coletados e, tão logo a conexão seja restaurada, o Agente de Coleta deverá enviar estes dados e eventos para seu Servidor de Gerenciamento;

g) O Servidor de Gerenciamento deverá tratar e registrar a falha de comunicação, seja com o Agente de Coleta ou na execução da Instrução de Monitoração, como um evento da monitoração;

h) Os Agentes de Coletas devem enviar periodicamente e de forma autônoma ao Servidor de Gerenciamento, as informações de monitoração previamente estabelecidas, conforme agendamento e periodicidade em intervalo programável, a ser definido, com métrica mínima de intervalo de tempo medida em segundos.

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

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

6.10.2. Para execuções de tarefas, mesmo quando não especificadas nas atividades, a CONTRATADA deverá contemplar todos os processos necessários para garantir a execução das atividades relacionadas à manutenção da operacionalidade de ambientes computacionais, como a análise de viabilidade, aplicação das boas prá cas, 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.

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

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

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

6.10.6. São de propriedade da Junta Comercial, 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, sendo vedada qualquer apropriação e comercialização destes por parte da CONTRATADA.

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

a) Evitar documentos produzidos com logotipo da CONTRATADA;

b) Evitar sistemas com logotipo ou referências à CONTRATADA;

c) Proibir qualquer tipo de propaganda sem autorização prévia;

d) Evitar citar os contratos em palestras/apresentações.

6.10.8. A CONTRATADA se compromete 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.

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

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

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

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

6.11.1. 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.

6.11.2. No Período de Transição Operacional (PTO), a CONTRATADA fará jus à remuneração dos serviços prestados, no entanto, durante esse período não haverá aplicação de penalidades.

6.11.3. 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.

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

6.11.5. 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.

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

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

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

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

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

Perfil de Profissional	Quantitativo
Analista de Suporte computacional Junior	01
Administrador de Infraestrutura de Rede Sênior	01
Total	02

Tabela 06: Quantitativo Mínimo por Equipe Especializada

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

6.11.8. Com base nas informações recolhidas durante o PTO, a CONTRATADA deverá entregar o Plano de Implantação dos Serviços em 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.

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

a) Ter entregue o Plano de Implantação dos Serviços pelo menos 5 (cinco) dias corridos antes do início da prestação dos serviços;

b) Ter cumprido todas as exigências para o início do PAO.

6.11.10. 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.

6.11.11. 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:

I- Implantação da Central de Serviços (centro de chamados);

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

III- Adaptação à Ferramenta de Acesso Remoto;

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

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

VI- Meios que viabilizem os acessos que venham a ser necessários a seus colaboradores remotos, respeitando as normas de segurança da JUCEG e boas práticas de mercado;

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

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

6.11.13. Mais de um perfil de analista pode ser executado pelo mesmo profissional, desde que tenha as qualificações para os perfis pretendidos conforme “ANEXO VIII - Qualificações Mínimas por Perfis Técnico-Profissionais”, seja restrito ao profissional atuar no máximo em 2 (dois) perfis, e que isso não venha a impactar negativamente no serviço prestado à CONTRATANTE.

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

6.11.15. 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.

6.11.16. Para viabilizar a fiscalização pela Junta Comercial, 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 JUCEG 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.

6.11.17. 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.

6.11.18. Os dados utilizados para o dimensionamento das equipes de atendimento deverão ser apresentados à JUCEG 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 JUCEG.

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

6.11.20. 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.

6.11.21. A CONTRATADA deverá prestar serviço de suporte remoto (inclusive com fornecimento de ferramentas de software, se necessário) e presencial aos usuários de soluções de TIC em uso na CONTRATANTE, na sede da JUCEG na cidade de Goiânia.

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

6.11.23. 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 JUCEG, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

6.11.24. 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.

6.11.25. 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 GLPI da CONTRATANTE. 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 JUCEG, minimizando a dependência com a CONTRATADA.

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

- a) Para o 1º e 2º mês de execução contratual: 50% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas;
- b) Para o 3º e 4º mês de execução contratual: 70% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas;
- c) Para o 5º e 6º mês de execução contratual: 80% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas; e
- d) A partir do 7º mês de execução contratual: 100% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas.

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

6.11.28. 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:

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

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

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

6.11.31. 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.

6.12. Requisitos de metodologia de trabalho e padronização

6.12.1. 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.

6.12.2. 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.

6.12.3. 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 JUCEG, 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.

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

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

6.12.6. 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.

6.12.7. 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.

6.12.8. 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.

6.12.9. 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.

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

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

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

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

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

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

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

6.12.12. 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:

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

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

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

6.13. Requisitos de garantia e manutenção

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

6.14. Requisitos de capacitação

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

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

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

6.15. Requisitos de confidencialidade e segurança da informação

6.15.1. 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 norma vos vigentes e as boas prá cas relativas à segurança da informação, especialmente as que forem indicadas pela Subsecretaria de Tecnologia da Informação da Secretaria de Estado de Desenvolvimento e Inovação - STI/SEDI, e normas de sigilo fiscal, estabelecidas na Instrução Normativa nº 1.455/2020-GSE - que dispõe sobre o sigilo fiscal no âmbito da Junta Comercial do Estado de Goiás -, em todas as atividades executadas.

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

6.15.3. É de total responsabilidade da CONTRATADA qualquer ocorrência de transferência, remanejamento dos seus colaboradores envolvidos diretamente na execução dos serviços de suporte à infraestrutura. Se isto ocorrer, no entanto, a 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 JUCEG.

6.15.4. A CONTRATADA firmará por meio de Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e Respeito às Normas de Segurança da Informação, conforme Modelo no ANEXO XII deste TR, o compromisso de manter total sigilo e preservar a segurança das informações, assim como obterá por meio do Termo de Ciência Individual de Sigilo e Segurança da Informação, conforme modelo no ANEXO XIII, a ciência de cada colaborador a serviço da CONTRATADA que irá prestar os serviços constantes nesta contratação.

6.15.5. 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.

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

6.15.7. A CONTRATADA é integralmente responsável pela manutenção de sigilo sobre quaisquer dados e informações fornecidos pela CONTRATANTE, ou con dos 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 u lizá-los para fins alheios à exclusiva necessidade dos serviços contratados.

6.15.8. 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.

6.16. Requisitos de equipe técnica

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

6.16.2. 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.

6.16.3. Durante a execução contratual, a CONTRATADA se obriga a manter as habilidades dos seus colaboradores diretamente envolvidos na prestação dos serviços, conforme estabelecido no “ANEXO VIII - Qualificações Mínimas por Perfis Técnico-Profissionais”.

6.16.4. A comprovação dos requisitos deverá ser composta de:

I- 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;

II- 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.

6.16.5. 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.

6.16.6. Quando da adição de um novo colaborador da CONTRATADA para prestação dos serviços, esta deve apresentar com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, o cio com a documentação contendo os requisitos de qualificação, certificação e habilidades atendidos, conforme exigência deste TR. 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).

6.16.7. A JUCEG poderá a qualquer momento recusar o atendimento dos serviços por colaboradores que não atendam aos requisitos mínimos especificados neste Termo de Referência.

6.17. Requisitos de formação de equipe técnica

6.17.1. O perfil profissional dos recursos alocados pela CONTRATADA deverá respeitar os requisitos mínimos constantes no "ANEXO VIII - Qualificações Mínimas por Perfis Técnico-Profissionais".

6.17.2. A CONTRATADA terá prazo de 20 (vinte) dias corridos, após a assinatura do contrato, para apresentar os profissionais conforme especificado no item 5.10.6, do Período de Transição Operacional (PTO).

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

6.17.4. 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.

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

6.17.6. Todos os profissionais envolvidos na execução dos serviços deverão assinar Termo de Ciência Individual de Sigilo e Segurança da Informação, conforme modelo no ANEXO XIII deste TR.

Obrigações pertinentes à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)

6.18. As partes deverão cumprir a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão da licitação ou da contratação, a partir da apresentação da proposta no certame, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.

6.19. Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do art. 6º da LGPD.

6.20. É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.

6.21. A Administração deverá ser informada no prazo de 5 (cinco) dias úteis sobre todos os contratos de suboperação firmados ou que venham a ser celebrados pelo Contratado.

6.22. Terminado o tratamento dos dados nos termos do art. 15 da LGPD, é dever do Contratado eliminá-los, com exceção das hipóteses do art. 16 da LGPD, incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.

6.23. É dever do Contratado orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.

6.24. O Contratado deverá exigir de suboperadores e subcontratados o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.

6.25. O Contratante poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo o Contratado atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.

6.26. O Contratado deverá prestar, no prazo fixado pelo Contratante, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.

6.27. Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados (LGPD, art. 37), com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos. Os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de garantir a reutilização desses dados pela Administração nas hipóteses previstas na LGPD.

6.28. O presente instrumento está sujeito a ser alterado nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados pessoais, quando indicado pela autoridade competente, em especial a ANPD, por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD.

6.29. Os contratos e convênios de que trata o § 1º do art. 26 da LGPD deverão ser comunicados à autoridade nacional.

Tópico 7 - MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

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

7.1. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

7.2. Condições gerais a serem observadas

7.2.1. A CONTRATADA deverá prestar serviço de Central de Suporte e Serviços (Service Desk) de 3º Nível com atendimento remoto e/ou presencial, com objetivo de sustentação de infraestrutura de TIC abrangendo a execução de rotinas periódicas, registro, documentação, orientação e esclarecimento de dúvidas, bem como análise, diagnóstico e atendimento de solicitações e incidentes relacionados a Sistemas Operacionais e Middleware; Sistemas Gerenciadores de Bancos de Dados; Redes de Computadores; suporte técnico a usuários e incidentes; monitoramento de serviços de TIC; execução/operação de processamentos; instalação e manutenção de equipamentos de TIC e periféricos; instalação e manutenção de redes lógicas de dados; gerenciamento de links de dados e telefonia VoIP; gestão de Segurança da Informação; projetos e execução que envolvam novas tecnologias e serviços especializados de Tecnologia de Informação e Comunicação na Junta Comercial do Estado de Goiás.

7.3. Da reunião inicial

7.3.1. A CONTRATANTE, por intermédio do Gestor do Contrato, convocará a CONTRATADA, imediatamente após a assinatura do contrato, para reunião de

alinhamento de entendimentos e expectativas - ora denominada Reunião Inicial - com o objetivo de:

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

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

7.3.1.3. Definir as providências de implantação dos serviços;

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

7.3.2. Na Reunião Inicial a CONTRATADA deverá:

7.3.2.1. Apresentar seu(s) Preposto(s) e seu(s) substituto(s), de acordo com as exigências de qualificação profissional;

7.3.2.2. Apresentar o(s) Supervisor(es) Técnico(s), de acordo com as exigências de qualificação profissional;

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

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

7.4. Do encaminhamento das demandas

7.4.1. A Ordem de Serviço (os), conforme “ANEXO IX - Modelo de Ordem de Serviço”, é o instrumento padrão para formalização das demandas à CONTRATADA.

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

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

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

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

7.5. Da propriedade intelectual

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

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

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

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

7.6. Das condições de sigilo

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

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

7.6.3. A CONTRATADA também estará sujeita ao cumprimento das diretrizes aplicáveis estabelecidas na Política de Segurança da Informação e Comunicação da CONTRATANTE e normas de sigilo fiscal, estabelecidas na Instrução Normativa nº 1.455/2020-GSE, bem como suas respectivas normas complementares - às quais a CONTRATANTE incumbe dar o devido conhecimento.

7.7. Volumetria dos serviços

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

I- ANEXO I - Catálogo de Serviços;

II- ANEXO III - Volumetria de Chamados;

III- ANEXO IV - Inventário do Ambiente Tecnológico e Serviços de TIC.

7.8. Mecanismos formais de comunicação

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

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

7.8.3. Seguem abaixo as formas de comunicação previstas:

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

Tabela 07: Formas de Comunicação Previstas

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

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

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

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

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

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

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

Local de entrega ou prestação de serviço:

7.9. O objeto contratado deverá ser prestado no endereço, rua 260 esquina com rua 259 quadra 85A It 5/8 setor Leste Universitário Goiânia -Go , cep: 74.210-640.

7.10. MODELO DE EXECUÇÃO

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

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

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

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

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

Impacto	Fatos Determinantes
Altíssimo	Incidentes que causem impacto negativo generalizado, e que prejudiquem a imagem institucional da CONTRATANTE;Qualquer incidente relativo à indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado de sistemas, serviços, recursos críticos ou sensíveis;Qualquer incidente cujo não atendimento comprometa os serviços de TIC prestados ao usuário externo;Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário VIP.
	Incidentes que impeçam ou inviabilizem os

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

Tabela 08: Critérios para Definição do Impacto das Requisições e Incidentes

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

Urgência	Fatos Determinantes
Crítica	O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido imediatamente;O dano ou o impacto causado pela falha aumenta significativamente com o tempo;O sistema, serviço ou recurso é crítico ou sensível;Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário VIP.
Alta	O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido o mais rápido possível; O sistema ou recurso é essencial.
Média	O equipamento ou o serviço deve ser restabelecido assim que possível; Definido para usuários comuns.
Baixa	Por necessidade do cliente não há possibilidade de intervenção imediata; O serviço pode ser agendado para uma data específica, a posteriori.

Tabela 09: Critérios para Definição da Urgência das Requisições e Incidentes

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

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

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

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

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

Impacto	Urgência			
	Baixa	Média	Alta	Crítica
Altíssimo	2	2	1	1
Alto	3	2	2	1
Elevado	4	3	2	2
Médio	4	4	3	2
Baixo	5	4	3	3

Tabela 10: Matriz de Definição da Prioridade no Atendimento

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

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

Níveis Mínimos de Serviço (NMS) definidos para esta contratação.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Prioridade	Tempo de Início do Tratamento do Chamado (TIT)	Incidentes	Requisições	Requisições Planejadas
		Tempo Máximo para Solução do Incidente (TMSI)	Tempo Máximo para Solução da Requisição (TMSR)	Tempo Máximo para Solução da Requisição Planejada (TMSP)
1	Em até 30 min	Em até 1h	Em até 2h	De acordo com o Cronograma proposto pela CONTRATANTE e aceito pela CONTRATADA
2	Em até 30 min	Em até 3h	Em até 4h	
3	Em até 30 min	Em até 8h	Em até 12h	
4	Em até 30 min	Em até 16h	Em até 24h	
5	Em até 30 min	Em até 36h	Em até 48h	
6	Em até 1h	Em até 60h	Em até 84h	

Tabela 11: Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento

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

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

7.10.26. Caso um problema esteja relacionado com diversos incidentes ainda abertos, o encerramento dos diversos chamados com o mesmo objeto poderá ser realizado de forma agrupada a partir da resolução do problema, e, caso isso ocorra, o nível de serviço deverá ser observado em relação ao encerramento do problema.

7.10.27. A definição dos usuários VIPs é realizada de acordo com a posição de chefia ou cargo estratégico ocupada dentro da estrutura organizacional. O número máximo de usuários VIPs previsto é de 30 (trinta) usuários. Para qualquer um dos usuários definidos como VIP, o impacto e a urgência do incidente ou requisição devem ser sempre classificados como críticos, não importando a natureza do serviço afetado.

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

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

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

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

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

7.10.33. A CONTRATADA deverá criar mecanismos para realizar enquetes ou pesquisas de satisfação, através de portal de autoatendimento web, ou ainda por correio eletrônico ou por programação do sistema telefônico, ou outro meio, em comum acordo com a CONTRATANTE. As respostas deverão ser enviadas à base de dados da CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá armazenar todos os resultados das pesquisas de satisfação para a geração de relatórios e dashboards.

7.10.34. Os relatórios de pesquisa de satisfação serão utilizados como insumo para medição do Índice de Satisfação do Atendimento ao Usuário, entre os valores 1 (um) - pouco satisfeito - e 5 (cinco) - muito satisfeito. As pesquisas deverão ser realizadas de forma compulsória, podendo ou não utilizar algum mecanismo de

amostragem, e a CONTRATANTE poderá também definir junto à CONTRATADA a realização de pesquisas em momentos específicos.

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

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

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

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

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

7.11. Dos chamados escalados de incidentes para problemas

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

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

7.11.3. Caso um chamado de incidente tenha sido escalado errado, o tempo máximo de solução do chamado considerado será o da tabela de Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento (Tabela 11).

7.11.4. Nos chamados escalados de Incidente para Problema incidirão glosas conforme as definidas na tabela de Termo de Serviço nos itens indicados como TRS (Tabela 15).

7.12. Das requisições planejadas

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

7.13. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.13.1. Acompanhamento do contrato

7.13.1.1. Para cumprir as atividades de gestão e fiscalização do contrato a CONTRATANTE designará servidores (titulares e substitutos) para executar os seguintes papéis:

a) Gestor do Contrato: servidor com atribuições gerenciais, designado para coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização da execução contratual, indicado por autoridade competente;

b) Fiscal(ais) Técnico(s): servidor(es) representante(es) da Área de Tecnologia da Informação e Comunicação, indicado pela autoridade competente dessa área para

fiscalizar tecnicamente o contrato.

7.14. Do recebimento e aceitação do objeto

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

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

7.14.3. Os serviços serão recebidos provisoriamente, pelo responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência e na Proposta, devendo ser elaborado relatório circunstanciado, contendo o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato e demais documentos que julgarem necessários, devendo encaminhá-los ao Gestor do Contrato para recebimento definitivo.

7.14.3.1. A CONTRATANTE realizará inspeção minuciosa de todos os serviços executados, por meio de profissionais técnicos competentes, acompanhados dos profissionais encarregados pelo serviço, com a finalidade de verificar à adequação dos serviços e constatar e relacionar os arremates, retoques e revisões finais que se fizerem necessários.

7.14.3.2. A CONTRATADA fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificar vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no recebimento provisório.

7.14.4. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na Proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo Fiscal Técnico do contrato, às custas da CONTRATADA, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

7.14.5. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, o Fiscal Técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à CONTRATADA, registrando em relatório a ser encaminhado ao Gestor do Contrato.

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

7.14.7. O recebimento definitivo, ato que concretiza o teste da execução dos serviços, será realizado pelo Gestor do Contrato.

7.14.8. No prazo de até 10 (dez) dias corridos a partir do recebimento provisório dos serviços, o Gestor do Contrato deverá providenciar o recebimento definitivo, ato que concretizar o ateste da execução dos serviços, obedecendo às seguintes diretrizes:

7.14.8.1. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções;

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

7.14.8.3. Comunicar à empresa para que emita a nota fiscal/fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

7.14.9. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato, ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das disposições legais em vigor.

7.15. Vistoria Técnica

7.15.1. Para o correto dimensionamento e elaboração de sua Proposta, a LICITANTE poderá realizar vistoria nas instalações do local de execução dos serviços, acompanhada por servidor designado para esse fim.

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

7.15.3. A vistoria constitui importante insumo uma vez que os detalhes do ambiente tecnológico podem influenciar os custos envolvidos no fornecimento dos serviços. No ato da vistoria, a LICITANTE receberá, entre outras, informações sobre estrutura organizacional, competências e funcionamento da área de Tecnologia da Informação da CONTRATANTE. Nessa oportunidade, será apresentado aos licitantes o processo de trabalho a ser utilizado, bem como o ambiente técnico sobre o qual os serviços serão executados e as restrições de segurança às quais estarão submetidas durante a execução do contrato.

7.15.4. A vistoria tem a finalidade de subsidiar informações necessárias para a elaboração de suas propostas, com o objetivo de garantir maior segurança para a Administração Pública.

7.15.5. Adicionalmente, durante a vistoria, serão sanadas eventuais dúvidas sobre a arquitetura de referência da CONTRATANTE. Os esclarecimentos prestados durante a vistoria serão repassados a todas as LICITANTES.

7.15.6. Quando da vistoria aos locais dos serviços, as LICITANTES devem se inteirar de todos os aspectos referentes à execução dos serviços, não se admitindo, posteriormente, qualquer alegação de desconhecimento dos mesmos.

7.15.7. Para todos os efeitos, considerar-se-á que a LICITANTE, optante pela realização de vistoria ou não, tem pleno conhecimento da natureza e do escopo dos serviços, não se admitindo, posteriormente, qualquer alegação de desconhecimento dos serviços e de dificuldades técnicas não previstas.

7.15.8. Efetuada a vistoria será lavrado, por representante da equipe técnica da CONTRATANTE, designado para tanto, o respectivo Termo de Vistoria, conforme modelo do "ANEXO X - Termo de Realização de Visita Técnica", o qual deverá ser preenchido e assinado pelo interessado em participar da licitação, anexando, oportunamente, à sua habilitação.

7.15.9. Caso a LICITANTE renuncie à vistoria técnica aos locais dos serviços, deverá entregar a Declaração de Renúncia à Vistoria, conforme modelo do "ANEXO XI - Termo de Renúncia à Visita Técnica", o qual deverá ser preenchido e assinado pelo interessado em participar da licitação, anexando, oportunamente, à sua habilitação.

7.15.10. O prazo para vistoria iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até o dia útil anterior à data prevista para a abertura da sessão pública.

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

7.15.12. A vistoria deverá ser agendada junto à CONTRATANTE por meio do endereço eletrônico: licitacao@juceg.go.gov.br

7.15.13. Serão aceitas as solicitações de agendamento de vistoria encaminhadas até 2 (dois) dias úteis da data prevista para a realização do pregão. As visitas serão agendadas para dias úteis das 9h às 11h e das 15h às 17h.

7.15.14. A visita técnica é extremamente recomendada, porém opcional, sendo de responsabilidade da empresa contratada eventuais prejuízos em virtude de sua omissão na verificação do local de execução do serviço a ser contratado.

7.15.15. Não serão admitidas, em hipótese alguma, alegações posteriores de desconhecimento dos serviços e de dificuldades técnicas não previstas, haja vista que

será dado acesso às instalações para as empresas interessadas.

7.16. Garantia de execução contratual

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

7.16.2. O adjudicatário, no prazo de 10 (dez) dias corridos após a assinatura do contrato, prestará garantia no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor da contratação, que será liberada de acordo com as condições previstas neste termo, conforme disposto no arts. 96, 97. 98 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, desde que cumpridas as obrigações contratuais.

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

7.16.3.1. caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública, devendo estes ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda;

7.16.3.2. seguro-garantia;

7.16.3.3. fiança bancária.

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

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

7.16.6. 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.

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

7.16.8. A garantia prestada pela CONTRATADA será liberada ou restituída após a execução do contrato e, quando em dinheiro, atualizada monetariamente.

7.17. Obrigações da contratante

7.17.1. Constituem obrigações da CONTRATANTE:

7.17.1.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua Proposta;

7.17.1.2. Nomear gestor e fiscais para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato;

7.17.1.3. Receber o objeto fornecido pela CONTRATADA que esteja em conformidade com a Proposta aceita, conforme inspeções realizadas;

7.17.1.4. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação;

7.17.1.5. Permitir ao pessoal técnico da CONTRATADA, desde que identificado e incluído na relação de técnicos autorizados, o acesso às dependências da CONTRATANTE, respeitadas as normas de segurança vigentes. Esses profissionais ficarão sujeitos a todas as normas internas da CONTRATANTE, principalmente as de segurança, inclusive àquelas referentes à identificação, trajes, trânsito e permanência em suas dependências;

7.17.1.6. Autorizar acesso à CONTRATADA via rede VPN ou outro meio fornecido pela CONTRATANTE, no ambiente acertado entre as partes quando do início do contrato, disponibilizando-o sempre que houver demandas para execução fora do ambiente da CONTRATANTE;

7.17.1.7. Notificar a CONTRATADA quanto a defeitos ou irregularidades verificadas na execução dos serviços objeto da contratação, bem como quanto a qualquer ocorrência relativa ao comportamento de seus técnicos, quando em atendimento, que venha a ser considerado prejudicial ou inconveniente para a CONTRATANTE, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas;

7.17.1.8. Comunicar à CONTRATADA a necessidade de substituição de qualquer profissional que seja considerado inadequado para o exercício da função;

7.17.1.9. Efetuar os pagamentos devidos à CONTRATADA, na forma convencionada, dentro do prazo previsto, desde que atendidas as formalidades necessárias, após a aceitação dos serviços faturados;

7.17.1.10. Verificar as regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias da CONTRATADA, conforme determina a lei, antes de efetuar o pagamento devido;

7.17.1.11. Promover a fiscalização do contrato, sob os aspectos quantitativos e qualitativos, anotando em registro próprio as falhas detectadas e exigindo as medidas corretivas necessárias, bem como acompanhar o desenvolvimento do contrato, conferir os serviços executados e atestar os documentos fiscais pertinentes, podendo ainda sustar, recusar, mandar fazer ou desfazer qualquer procedimento que não esteja de acordo com os termos contratuais;

7.17.1.12. Comunicar tempestivamente à CONTRATADA as possíveis irregularidades detectadas na execução dos serviços;

7.17.1.13. Assistir e homologar serviços prestados, quando os mesmos estiverem de acordo com o especificado;

7.17.1.14. Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da Solução de Tecnologia da Informação sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, pertençam à Administração;

7.17.1.15. Rejeitar, no todo ou em parte, serviços prestados em desacordo com o escopo e especificações técnicas;

7.17.1.16. Aplicar as glosas previstas para o(s) caso(s) de não cumprimento de cláusulas contratuais ou, caso haja justificativas, por parte da CONTRATADA para o não cumprimento das obrigações, avaliar e considerar tais justificativas;

7.17.1.17. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis para o caso de não cumprimento de cláusulas contratuais, ou aceitar as justificativas apresentadas pela CONTRATADA;

7.17.1.18. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à CONTRATADA de acordo com a forma e prazo estabelecidos, exigindo a apresentação de relatórios de execução dos serviços/medições, quando for o caso, notas fiscais/faturas;

7.17.1.19. Emitir e encaminhar Termo de Recebimento Provisório após a comunicação de entrega emitida pela CONTRATADA, e conferência de conclusão de cada etapa prevista no contrato;

7.17.1.20. Emitir e encaminhar Termo de Recebimento Definitivo após conclusão de entregas pela CONTRATADA;

7.17.1.21. Conferir toda a documentação técnica gerada e apresentada durante a execução dos serviços, efetuando o seu atesto quando esta es ver em conformidade com os padrões de informação e qualidade exigidos;

7.17.1.22. A CONTRATADA não poderá repassar a terceiros, em nenhuma hipótese, os códigos-fontes, bem como qualquer informação sobre a arquitetura, documentação, assim como dados trafegados no sistema, dos produtos desenvolvidos e entregues, ficando responsável juntamente com a CONTRATANTE por manter a integridade dos dados e códigos durante a execução das atividades e também em período posterior ao término da execução dos produtos;

7.17.1.23. Comunicar à CONTRATADA as eventuais modificações no ambiente computacional da CONTRATANTE, e estipular prazos para que a prestação de serviços se adeque à nova infraestrutura;

7.17.1.24. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes solicitados pelo Preposto da CONTRATADA;

7.17.1.25. Fiscalizar o cumprimento dos requisitos de qualificação profissional exigidos nas especificações técnicas, solicitando à CONTRATADA, sempre que necessário, a comprovação do atendimento a tais requisitos e adotando as medidas necessárias em caso de não atendimento;

7.17.1.26. Notificar a CONTRATADA por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção;

7.17.1.27. Exigir o imediato afastamento de qualquer colaborador, Supervisor Técnico ou Preposto da CONTRATADA que não preencha os requisitos de vida pregressa exigidos pela CONTRATANTE, que embarace a fiscalização ou, ainda, que se conduza de modo inconveniente ou incompatível com o exercício das funções que lhe forem atribuídas;

7.17.1.28. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;

7.17.1.29. Pagar à CONTRATADA o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência;

7.17.1.30. Não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA, tais como:

7.17.1.31. Exercer o poder de mando sobre os empregados da CONTRATADA, devendo reportar-se somente ao(s) Preposto(s) ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação prever o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;

7.17.1.32. Direcionar a contratação de pessoas para trabalhar na empresa CONTRATADA;

7.17.1.33. Considerar os trabalhadores da CONTRATADA como colaboradores eventuais do próprio órgão ou entidade responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens.

7.17.1.34. Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento;

7.17.1.35. Cientificar o responsável para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento das obrigações pela CONTRATADA;

7.17.1.36. Arquivar, entre outros documentos, projetos, "as built", especificações técnicas, orçamentos, termos de recebimento, contratos e aditamentos, relatórios de inspeções técnicas após o recebimento do serviço e notificações expedidas.

7.18. Obrigações da contratada

7.18.1. A CONTRATADA obriga-se a cumprir fielmente as condições e exigências contidas no instrumento contratual, as obrigações técnicas descritas no Termo de Referência e em seus respectivos Anexos, e, ainda, a:

7.18.1.1. Executar os serviços conforme especificações do Termo de Referência e de sua Proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade especificadas no Termo de Referência e em sua Proposta;

7.18.1.2. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo Fiscal do Contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou das ferramentas empregadas;

7.18.1.3. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com os artigos 14 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar da garantia, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos;

7.18.1.4. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações definidas no Termo de Referência;

7.18.1.5. Propiciar todos os meios e facilidades necessários à fiscalização da Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação pela CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcialmente, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;

7.18.1.6. Apresentar à CONTRATANTE, a relação nominal dos empregados que adentrarão o órgão para a execução do serviço;

7.18.1.7. Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfira responsabilidade à CONTRATANTE;

7.18.1.8. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da CONTRATANTE;

7.18.1.9. Acatar as normas e diretrizes estabelecidas pela CONTRATANTE, para execução dos serviços objeto desta contratação;

7.18.1.10. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar a vidades não abrangidas pelo contrato, devendo a CONTRATADA relatar à CONTRATANTE toda e qualquer ocorrência nesse sentido, a fim de evitar desvio de função;

7.18.1.11. Relatar à CONTRATANTE toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços;

7.18.1.12. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de 16 (dezesseis) anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de 14 (quatorze) anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

7.18.1.13. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

7.18.1.14. Atender às solicitações da CONTRATANTE quanto à subs tuição dos colaboradores, no prazo fixado pelo Fiscal do Contrato, nos casos em que ficar constatado descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço, conforme descrito no Termo de Referência;

7.18.1.15. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

7.18.1.16. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua Proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos;

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

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

7.18.1.19. Implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente das tarefas demandadas, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem as dependências da CONTRATANTE;

7.18.1.20. Apoiar e auxiliar a equipe técnica da CONTRATANTE no desenvolvimento de atividades de organização de processos, como:

7.18.1.21. Mapeamento e desenho de processos, definição e implantação de indicadores de desempenho e de sistemas da qualidade, u lizando- se de metodologias adotadas pela CONTRATANTE, bem como das tecnologias e ferramentas disponíveis no ambiente operacional existente;

- 7.18.1.22.** Planejamento, capacidade e operação de rede, elaboração de normas para uso das redes em ambientes operacionais adotados pela CONTRATANTE, definição de políticas para plano de contingência e de segurança, definição de normas para controle de acesso, de auditoria dos softwares básicos, bem como das tecnologias e ferramentas disponíveis no ambiente existente;
- 7.18.1.23.** Elaboração e ajustes de modelos apropriados para cada tipo de documentação, relatórios técnicos e para divulgação dos processos técnico-operacionais.
- 7.18.1.24.** Executar os serviços nas formas e em prazos não superiores aos máximos estipulados no Termo de Referência e em seus Anexos;
- 7.18.1.25.** Alocar os profissionais necessários à realização dos serviços de acordo com a qualificação mínima prevista nas especificações técnicas, segundo os perfis indicados;
- 7.18.1.26.** Indicar e manter Preposto(s) e Supervisor(es) Técnico(s) nos locais de prestação dos serviços, aceito pela Administração e sem ônus à CONTRATANTE, para representar a CONTRATADA e responder pela fiel execução do contrato;
- 7.18.1.27.** Comprovar a habilitação e a qualificação técnica dos colaboradores na prestação de serviços objeto desta contratação;
- 7.18.1.28.** Detalhar e repassar à CONTRATANTE, conforme sua orientação e interesse, sem qualquer custo adicional, todo o conhecimento técnico utilizado na implementação dos serviços e produtos, segundo a cláusula de transferência de conhecimentos;
- 7.18.1.29.** Responsabilizar-se por todos os atos praticados por seus empregados na execução dos serviços desta contratação, inclusive daqueles relacionados ao manuseio de arquivos, sistemas e equipamentos da CONTRATANTE;
- 7.18.1.30.** Reportar imediatamente qualquer anormalidade, erro ou irregularidade que possa comprometer a execução dos serviços e a continuidade das atividades da CONTRATANTE;
- 7.18.1.31.** Receber inspeções e diligências da CONTRATANTE;
- 7.18.1.32.** Responder integralmente por perdas e danos que vier a causar diretamente à CONTRATANTE ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou dos seus empregados, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita;
- 7.18.1.33.** Submeter à prévia aprovação da CONTRATANTE toda e qualquer alteração na prestação dos serviços;
- 7.18.1.34.** Apresentar ao Fiscal Técnico da CONTRATANTE no prazo especificado o Relatório Geral de Faturamento, para avaliação da conformidade da prestação de serviços;
- 7.18.1.35.** Apresentar a nota fiscal/fatura dos serviços acompanhada de cópia do Relatório Geral de Faturamento devidamente aprovado, bem como de cópias dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo, e encaminhar para o setor competente para fins de pagamento;
- 7.18.1.36.** Sujeitar-se à fiscalização da CONTRATANTE, no tocante à prestação dos serviços, prestando todos os esclarecimentos solicitados e atendendo, de imediato, às reclamações fundamentadas, caso venham a ocorrer;
- 7.18.1.37.** Levar, imediatamente, ao conhecimento da equipe de gestão do contrato, fatos extraordinários ou anormais que ocorrerem na execução do objeto contratado;
- 7.18.1.38.** Ter pleno conhecimento de todas as condições e peculiaridades inerentes aos serviços a serem executados não podendo invocar posteriormente desconhecimento para cobrança de pagamentos adicionais à CONTRATANTE ou a não prestação satisfatória dos serviços;
- 7.18.1.39.** Assinar termo de ciência das normas e sigilo das informações obtidas através da prestação de serviços à CONTRATANTE;
- 7.18.1.40.** Guardar inteiro sigilo dos dados processados, reconhecendo serem estes de propriedade exclusiva da CONTRATANTE, sob pena de responsabilização civil, penal e administrativa;
- 7.18.1.41.** Assegurar que todos os privilégios de acessos a sistemas, informações e recursos de TIC da CONTRATANTE sejam revistos, modificados ou revogados quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissionais sob sua responsabilidade, observando as políticas de segurança da informação da CONTRATANTE;
- 7.18.1.42.** Substituir, imediatamente, a critério da CONTRATANTE, a qualquer tempo e sem nenhum ônus adicional, qualquer profissional do seu corpo técnico cuja presença seja considerada indesejável ou inconveniente, em virtude de comportamento inadequado, negligente ou imperito;
- 7.18.1.43.** Designar profissionais para atuar como Preposto e Supervisor Técnico, e designar os seus eventuais substitutos. O(s) Preposto(s) será(ão) responsável(eis) pela gestão dos aspectos administrativos, legais e técnicos do contrato, relacionando-se diretamente com a equipe de gestão do contrato da CONTRATANTE. O(s) Supervisor(es) Técnico(s) será(ão) responsável(eis) pela supervisão técnica das atividades e das áreas especializadas, trabalhando de forma transversal entre as equipes;
- 7.18.1.44.** O(s) Preposto(s) e o(s) Supervisor(es) Técnico(s) poderão ser contatados pela CONTRATANTE a qualquer tempo, para tratar de assuntos relacionados ao contrato ou à prestação dos serviços;
- 7.18.1.45.** A qualquer tempo a equipe de gestão do contrato poderá solicitar alteração na designação dos empregados da CONTRATADA escolhidos para atuar como Preposto ou Supervisor Técnico, desde que entenda que seja benéfico ao desenvolvimento do serviço;
- 7.18.1.46.** A CONTRATADA deverá fornecer números telefônicos ou outros meios de comunicação para contato com o(s) Preposto(s) e Supervisor(es) Técnico(s) e seus substitutos, mesmo fora do horário de expediente, sem que com isso ocorra qualquer ônus extra;
- 7.18.1.47.** Apresentar à CONTRATANTE, para cada profissional para execução dos serviços desta contratação, os currículos e comprovantes de formação, de capacitação e de certificação técnica, caso obrigatória, conforme previsto no Termo de Referência;
- 7.18.1.48.** Promover a substituição de empregado que não atenda às necessidades de realização do objeto contratado;
- 7.18.1.49.** Comunicar a CONTRATANTE, com antecedência mínima de 7 (sete) dias corridos, a substituição de qualquer colaborador responsável por atividades na execução do objeto;
- 7.18.1.50.** Cumprir integralmente as especificações e prazos definidos nos chamados técnicos garantindo a qualidade dos produtos e serviços entregues;
- 7.18.1.51.** Solicitar autorização prévia da CONTRATANTE antes de utilizar recursos de software que necessitem de aquisição de licença de uso, ou antes de utilizar ferramentas cuja versão seja diferente daquelas previstas e em uso na CONTRATANTE;
- 7.18.1.52.** Admitir, administrar, coordenar e avaliar, sob sua responsabilidade, os profissionais necessários à prestação dos serviços desta contratação;
- 7.18.1.53.** Assumir o ônus decorrente de ações judiciais movidas por terceiros que lhe venham a ser exigidas por força da Lei, ligadas à prestação dos serviços;
- 7.18.1.54.** Prestar, por escrito, as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE durante todo o período de vigência do contrato;
- 7.18.1.55.** Assumir inteira responsabilidade técnica e administrativa sobre o objeto contratado, não podendo transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas de funcionamento dos serviços/fornecimento do objeto;
- 7.18.1.56.** Promover a transição contratual com transferência da base de conhecimento, da tecnologia e das técnicas empregadas, sem perda de informações, capacitando ao término do contrato, se solicitado, os servidores da CONTRATANTE ou quem por ela for indicado;

7.18.1.57. Efetuar a transferência de conhecimento para a equipe técnica da CONTRATANTE, de todos os novos serviços e processos implantados ou modificados, mediante documentação técnica em repositório adotado para esse fim;

7.18.1.58 Não utilizar os recursos disponibilizados pela CONTRATANTE, diretamente ou por meio de seus empregados, para realização de atividades alheias aos serviços previstos ou não englobadas na contratação;

7.18.1.59. Fornecer, a qualquer momento, todas as informações pertinentes ao objeto que a CONTRATANTE julgar necessário conhecer ou analisar e as documentações eventualmente solicitadas, assim como todos os componentes, scripts, materiais ou produtos gerados durante a prestação dos serviços;

7.18.1.60. Realizar todos os trabalhos sem que haja a necessidade de parada do ambiente em produção, exceto as predeterminadas e previamente acordadas com a equipe da CONTRATANTE;

7.18.1.61. Testar todos os serviços depois de concluídos, ficando sua aceitação final dependente das características do desempenho apresentado;

7.18.1.62. Garantir a execução dos serviços sem interrupção, substituindo, caso necessário, sem ônus para a CONTRATANTE, qualquer técnico que tenha faltado ao serviço ou que esteja em gozo de férias, auxílio doença, auxílio maternidade ou qualquer outro benefício legal;

7.18.1.63. Informar a CONTRATANTE, para efeito de controle de acesso às dependências do órgão, os nomes e demais dados de identificação dos colaboradores que farão parte da equipe técnica alocada aos serviços desta contratação, juntamente com o Termo de Ciência assinado;

7.18.1.64. Promover a devolução de crachás e demais materiais pertencentes à CONTRATANTE, aos quais a CONTRATADA veio a ter acesso em virtude da contratação, nos casos de desligamento dos colaboradores dos quadros da CONTRATADA;

7.18.1.65. Responsabilizar-se pela conservação dos ambientes e materiais onde desempenhe seus serviços;

7.18.1.66. Responsabilizar-se pelo comportamento de seus profissionais quanto à postura, silêncio, organização e comunicação, visando manter um bom ambiente de trabalho;

7.18.1.67. Responsabilizar-se pela execução dos serviços e seu acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados à CONTRATANTE;

7.18.1.68. Implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente dos serviços, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma metódica e constante, mantendo sempre em perfeita ordem as dependências da CONTRATANTE;

7.18.1.69. A CONTRATADA não poderá transferir a outrem no todo ou em parte o objeto do presente contrato;

7.18.1.70. Acatar as determinações feitas pela equipe de gestão do contrato no que tange ao cumprimento do objeto;

7.18.1.71. Manter o controle das ligações telefônicas interurbanas realizadas pelos seus colaboradores a partir da infraestrutura telefônica da CONTRATANTE, com finalidade de apoio e suporte para atividades e correções de serviços;

7.18.1.72. Disponibilizar suas habilidades e capacidades técnicas à CONTRATANTE para orientação quanto à execução dos serviços, sempre que solicitado;

7.18.1.73. Sempre que houver alterações no ambiente, o encerramento dos serviços deverá estar acompanhado da documentação atualizada;

7.18.1.74. Alocar os colaboradores necessários para o atendimento dos chamados e atividades, para fins de cumprimento dos indicadores de desempenho estabelecidos;

7.18.1.75. Assumir a responsabilidade pelo pagamento de eventuais multas aplicadas por quaisquer autoridades federais, estaduais e municipais, em consequência de fato a ela imputável e relacionada com a execução do objeto do contrato;

7.18.1.76. Permitir auditoria por parte da CONTRATANTE, inclusive com a possibilidade de os atendimentos serem monitorados para a verificação de procedimentos;

7.18.1.77. Permitir acesso aos dados registrados pela Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM) para monitoração e aferição dos atendimentos e níveis de serviço por parte da CONTRATANTE;

7.18.1.78. Responsabilizar-se pela absorção das atividades de forma a documentá-las minuciosamente para que os repasses de informações, conhecimentos e procedimentos, no final do contrato, aconteçam de forma precisa e responsável;

7.18.1.79. A CONTRATADA fica terminantemente proibida de utilizar qualquer servidor da CONTRATANTE para a execução dos serviços contratados, sob pena de imediata rescisão contratual;

7.18.1.80. Documentar, manter e atualizar a documentação dos serviços de infraestrutura, a topologia física e lógica da rede, os processos e procedimentos operacionais dos serviços de infraestrutura e submeter à aprovação da CONTRATANTE;

7.18.1.81. Disponibilizar e manter atualizada uma lista contendo os e-mails de cada empregado que preste serviço à CONTRATANTE, com a utilização de recursos próprios e independentes da infraestrutura, como uma das formas de comunicação dos mesmos com a CONTRATANTE;

7.18.1.82. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais das adaptações da Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM) sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados, repassada através de meio formal, à Equipe de Gestão do Contrato;

7.18.1.83. Arcar com as responsabilidades decorrentes do objeto desta contratação, nos termos do Código Civil, do Código de Defesa e Proteção do Consumidor, no que compatíveis com a Lei Federal nº 14.133/2021;

7.18.1.84. Emitir declaração que tem pleno conhecimento das condições necessárias para a execução dos serviços objeto desta contratação.

7.18.1.85. São de propriedade da JUCEG, na condição de CONTRATANTE, todos os produtos gerados no escopo da presente contratação; incluindo estudos, relatórios, especificações, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, fontes dos códigos de programas em qualquer mídia, páginas web e documentação, sendo vedada qualquer apropriação e comercialização desses por parte da CONTRATADA.

7.19. Transferência de conhecimento

7.19.1. A CONTRATADA se compromete, a participar de atividades de transição contratual e a transferir para a CONTRATANTE todo o conhecimento gerado na execução dos serviços, incluindo dados, documentos e elementos de informação utilizados.

7.19.2. Com vistas a mitigar riscos de descontinuidade de serviços e de dependência técnica pela CONTRATANTE, a CONTRATADA se compromete a habilitar equipe de técnicos da CONTRATANTE no uso das soluções desenvolvidas e implantadas no escopo desta contratação, repassando todo o conhecimento necessário para tal.

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

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

- 7.19.3.2.** A descrição dos meios empregados na construção da base de conhecimentos;
- 7.19.3.3.** A metodologia de trabalho;
- 7.19.3.4.** Os modelos de gestão, gerência, trabalho e operação geral;
- 7.19.3.5.** Os documentos e os artefatos a serem gerados;
- 7.19.3.6.** Os processos, cronograma e outros recursos, que deverão ser usados para garantir que a CONTRATANTE retenha o conhecimento sobre as operações e os processos de gerenciamento e operação da infraestrutura de TIC.
- 7.19.3.7.** A CONTRATADA deverá descrever, dentro do PTC, a metodologia que será utilizada para transferir conhecimento à equipe técnica da CONTRATANTE.
- 7.19.3.8.** A CONTRATADA deverá propor reuniões periódicas com a equipe técnica da CONTRATANTE visando à transferência de conhecimento sobre o ambiente tecnológico, ao alinhamento dos trabalhos das equipes e à apresentação das mudanças e novas configurações no ambiente.
- 7.19.3.9.** Todo processo, base de dados, aprendizado e documento produzido em decorrência da prestação dos serviços será de propriedade da CONTRATANTE.
- 7.19.3.10.** O PTC deverá ser revisado periodicamente ou quando houver alterações de grande impacto em seu conteúdo.
- 7.19.3.11.** Em ocorrendo nova licitação, com mudança do fornecedor dos serviços, a CONTRATADA deverá apresentar relatório final, contendo o Plano de Transferência de Conhecimento, e todos os demais documentos necessários para a continuidade da prestação dos serviços.

7.20. Transição contratual

- 7.20.1.** Quando restarem 03 (três) meses para a data do efetivo término do contrato de prestação dos serviços, a CONTRATADA deve prestar para a CONTRATANTE toda a assistência a fim de que os serviços continuem sendo prestados sem interrupção ou efeito adverso, e que haja uma transferência ordenada dos serviços para a CONTRATANTE.
- 7.20.2.** Em ocorrendo nova licitação, com mudança de fornecedor dos serviços, a CONTRATADA deverá repassar para a LICITANTE vencedora do novo certame ou para técnicos da própria CONTRATANTE, por intermédio de eventos formais, os documentos necessários à continuidade da prestação dos serviços, bem como esclarecer dúvidas a respeito da prestação de serviço da contratação atual.
- 7.20.3.** A falta de transferência de conhecimento caracterizará inexecução do contrato, sujeitando a CONTRATADA às penalidades previstas na legislação vigente, no contrato e no TR.
- 7.20.4.** O fato de a CONTRATADA ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pela CONTRATANTE, que venha a prejudicar de alguma forma o andamento da transição das tarefas e serviços, constituirá quebra de contrato, sujeitando-a às obrigações em relação a todos os danos causados à CONTRATANTE por essa falha.
- 7.20.5.** A CONTRATADA será responsável pela transição inicial e final dos serviços, absorvendo as atividades de forma a documentá-las minuciosamente para que os repasses de informações, conhecimentos e procedimentos, no final do contrato, aconteçam de forma precisa e responsável.
- 7.20.6.** A CONTRATADA compromete-se a fornecer para a CONTRATANTE toda a documentação relativa à prestação dos serviços que esteja em sua posse.
- 7.20.7.** Ao final do contrato ou em caso de rescisão, a CONTRATADA deverá:
- 7.20.8.** Devolver equipamentos e bens de propriedade da CONTRATANTE, incluindo, mas não limitado aos listados nas cláusulas do contrato e os bens intangíveis, como software, descrição de processos e rotinas de diagnóstico;
- 7.20.9.** Entregar todos os processos de monitoramento mapeados, bem como, quaisquer documentos gerados, e a propriedade intelectual destes documentos, repassada através de meio formal, à Equipe de Gestão do Contrato;
- 7.20.10.** Devolver documentação de processos, procedimentos, scripts desenvolvidos com ou para a CONTRATANTE durante a prestação dos serviços; e
- 7.20.11.** Articipar, em conjunto com a CONTRATANTE, sob sua solicitação, da consolidação do Plano de Transferência do Conhecimento.
- 7.20.12.** Deverá, ainda, entregar documentação contendo, no mínimo:
- 7.20.13.** Mapa atualizado com topologia da rede;
- 7.20.14.** Bases de dados de todos os softwares de gestão utilizados, em formatos abertos;
- 7.20.15.** Base de dados de conhecimento atualizada;
- 7.20.16.** Descritivo do estado geral (health-check) da rede, dos ativos, softwares e serviços, contemplando, no mínimo, configuração, versão, desempenho e status do ciclo de vida;
- 7.20.17.** Entregar a base de dados da Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC atualizada; e
- 7.20.18.** Plano de Transferência de Conhecimento consolidado.

7.21. Sanções Administrativas

- 7.21.1.** Constituem ilícitos administra vos, sem prejuízo das sanções penais cabíveis, além da prática dos atos previstos na Lei Federal 14.133/2021 nos arts. 155 a 163 ou em dispositivos de normas que vierem a substituí-los.
- 7.21.2.** Nas hipóteses previstas no item 7.21., o interessado poderá apresentar sua defesa no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado da notificação do ato, sendo facultada a produção de todas as provas admitidas em direito, por iniciativa e a expensas daquele que as indicou.
- 7.21.3.** Quando necessárias, as provas serão produzidas em audiência previamente designada para este fim.
- 7.21.4.** Concluída a instrução processual, a comissão designada ou, quando for o caso, o serviço de registro cadastral, dentro de 15 (quinze) dias, elaborará o relatório final e remeterá os autos para deliberação da autoridade competente para aplicar a penalidade, após o pronunciamento da área jurídica.
- 7.21.5.** Sem prejuízo do exposto acima poderão ser aplicadas, a critério da JUCEG, as seguintes penalidades:
- 7.21.6.** Ficará impedido de licitar e de contratar com o Estado e será descredenciado no CADFOR, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato, além das demais cominações legais, garantido o direito à ampla defesa, o LICITANTE que, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta:
- 7.21.6.1..** não assinar o contrato ou a ata de registro de preços;
- 7.21.6.2.** não entregar a documentação exigida no edital;
- 7.21.6.3.** apresentar documentação falsa;
- 7.21.6.4.** causar o atraso na execução do objeto;

- 7.21.6.5. não manter a proposta;
- 7.21.6.6. falhar na execução do contrato;
- 7.21.6.7. fraudar a execução do contrato;
- 7.21.6.8. comportar-se de modo inidôneo;
- 7.21.6.9. declarar informações falsas; e
- 7.21.6.10. cometer fraude fiscal.

7.21.7. A inexecução contratual, inclusive por atraso injustificado na execução do contrato ou instrumento equivalente, sujeitará a CONTRATADA, além das penalidades previstas no item 7.16.1, a multa de mora, graduada de acordo com a gravidade da infração, obedecidos aos seguintes limites máximos:

- 7.21.7.1. 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato ou instrumento equivalente, em caso de descumprimento total da obrigação, inclusive no caso de recusa do adjudicatário em firmar o contrato ou retirar a nota de empenho, dentro de 10 (dez) dias contados da data de sua convocação;
- 7.21.7.2. 0,3% (três décimos por cento) ao dia, até o trigésimo dia de atraso, sobre o valor da parte do fornecimento ou serviço não realizado;
- 7.21.7.3. 0,7% (sete décimos por cento) sobre o valor da parte do fornecimento ou serviço não realizado, por cada dia subsequente ao trigésimo.

Nota: A multa a que se refere a alínea b) não impede que a Administração rescinda unilateralmente o contrato e aplique as demais sanções previstas em Lei.

7.21.8. Para os casos não previstos no item 7.16.6., a penalidade de suspensão será aplicada, conforme determinação do art. 81 da lei estadual nº 17.928 de 27 de dezembro de 2012.

7.21.9. As sanções previstas poderão ser aplicadas juntamente às do item 7.16.6.

7.21.10. Conforme Decreto Estadual nº 9142 de 22 de janeiro de 2018 serão inscritas no CADIN Estadual - Goiás as pessoas físicas ou jurídicas que tenham sido impedidas de celebrar ajustes com a Administração Estadual, em decorrência da aplicação de sanções previstas na legislação pertinente a licitações e contratos administrativos ou em legislações de parcerias com entes públicos ou com o terceiro setor.

7.21.11. Antes da aplicação de qualquer penalidade será garantido à CONTRATADA o contraditório e a ampla defesa. A multa será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela JUCEG ou ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente.

Tópico 8 - MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

Responsabilidade do Fornecedor

- 8.1. Não obstante o Fornecedor ser o único responsável pela entrega do objeto ou prestação de serviço, a Administração se reserva no direito de exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre o fornecimento ou prestação de serviço, nos termos da legislação aplicável.
- 8.2. O Fornecedor será responsável pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros em razão da execução do contrato, e não excluirá nem reduzirá essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pela Administração.

Comunicação

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

Reunião inicial do contrato

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

Registro de Ocorrências

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

Gestão e fiscalização do contrato

- 8.6. O contrato será acompanhado pelo Gestor e Fiscal do Contrato, ou seus respectivos substitutos, formalmente designados nos termos do Decreto estadual nº 10.216, de 14 de fevereiro de 2023, responsáveis pela fiscalização, acompanhamento e verificação da perfeita execução contratual, em todas as fases até a finalização do contrato.
- 8.7. O Gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato e será responsável pela comunicação com representantes do Fornecedor, nos termos do art. 22 do Decreto estadual nº 10.216, de 14 de fevereiro de 2023.
- 8.8. O Gestor do contrato coordenará as atividades relacionadas à fiscalização técnica, administrativa e setorial, aos atos preparatórios à instrução processual e encaminhará a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos relativos à alteração, prorrogação ou rescisão contratual ou para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções.

Fiscalização Técnica

- 8.9. O Fiscal Técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração, segundo suas atribuições descritas no art. 23 do Decreto estadual nº 10.216, de 14 de fevereiro de 2023.
- 8.10. O Fiscal Técnico acompanhará o contrato com o objetivo de avaliar a execução do objeto nas condições contratuais e, se for o caso, aferir se a quantidade, a qualidade, o tempo e o modo da prestação ou da execução do objeto estão compatíveis com os indicadores estabelecidos no edital para o pagamento, com possibilidade de solicitar o auxílio ao Fiscal Administrativo ou Setorial, e ainda informar ao gestor do contato, em tempo hábil, a ocorrência relevante que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência ou a existência de riscos quanto à conclusão da execução do objeto contratado que estão sob sua responsabilidade.

Fiscalização Administrativa

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

Verificação da manutenção das condições de habilitação do Fornecedor

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

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

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

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

Tópico 9 - CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

O objeto contratado sera recebido nas seguintes condições:

9.1. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

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

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

ContraprestaçãoMensal = Valor mensal – AjusteNível de Serviço

Onde:

Contraprestação Mensal: valor mensal a ser pago à CONTRATADA. Valor mensal: Valor mensal estabelecido em contrato.

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

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

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

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

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

9.2. Nível Mínimo de Serviço (NMS)

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

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

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

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

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

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

- a) esteja prevista no edital e no contrato;
- b) seja tecnicamente justificada;
- c) não implique acréscimo ou redução do valor contratual do serviço além do limite de 25% (vinte e cinco por cento) permitido pela Lei Federal nº 14.133/2021;
- d) não configure descaracterização do objeto licitado.

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

Sigla	Indicador	Fórmula de Cálculo	Unidade de Medida	Meta Exigida
INS1	Índice de Satisfação do Usuário(apuração mensal)	O Índice de Satisfação dos Usuários (ISU) será calculado pela média das notas obtidas nas avaliações dos usuários, conforme fórmula abaixo:ISU = ΣNA / ΣCFMOnde:ISU: Índice de Satisfação dos Usuários; ΣNA: Total das Notas de Avaliação;ΣCFM : Total de Chamados Fechados no Mês.OBS: Os chamados que não forem avaliados pelos usuários, para fins de cálculo do ISU,	Pontos	Maior ou igual a 4 (quatro) pontos

		receberão nota 4 (quatro).		
INS2	Índice de Tempo de Início de Tratamento de Incidentes e Requisições no Prazo (apuração mensal)	Quantidade de chamados cujo Tempo de Início do Tratamento do chamado (TIT) é igual ou inferior aos tempos indicados na tabela de Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento (Tabela 11) divididas pelo número total de requisições, vezes 100 (cem).	%(percentual)	Maior ou igual a 98% (noventa e o i t o por cento) para cada nívelde prioridade
INS3	Índice de Tempo Máximo para Solução de Incidentesno Prazo (apuração mensal)	Quantidade de chamados cujo Tempo Máximo de Solução do Incidente (TMSI) é igual ou inferior aos tempos indicados na tabela de Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento (Tabela 11), divididas pelo número total de requisições, vezes 100 (cem).	%(percentual)	Maior ou igual a 90% (noventa por cento) para cada nívelde prioridade
INS4	Índice de Tempo Máximo para Solução de Requisiçõesno Prazo (apuração mensal)	Quantidade de chamados cujo Tempo Máximo de Solução da Requisição (TMSR) é igual ou inferior aos tempos indicados na tabela de Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento (Tabela 11), divididas pelo número total de requisições, vezes 100 (cem).	%(percentual)	Maior ou igual a 90% (noventa por cento) para cada nívelde prioridade
INS5	Índice de reabertura de chamado (apuração mensal)	O Índice de Reabertura do Chamado (IRC) contabiliza o percentual de eventos de reabertura de chamados quando o usuário dos serviços de TIC não ver sua solicitação ou incidente atendidos a contento.O índice tem por objetivo fazer com que a CONTRATADA execute os serviços com qualidade, evitando assim que os chamados sejam finalizados com a execução incorreta ou incompleta, apenas com objetivo de cumprir o prazo do INS2, INS3 e INS4.IRC = [(TC - ERC) / TC] x 100 Onde:IRC: Índice percentual de Reabertura de Chamados;TC: Total de chamados concluídos no mês de referência;ERC: Total de eventos de reabertura ocorridos no conjunto de chamados concluídos no mês de referência.	%(percentual)	Maior ou igual a 95% (noventa e cinco por cento)
		O Índice de Atraso na Entrega de Projetos (IAEP) demonstra o cumprimento dos prazos acordados para as Ordens de Serviço (OS) relativas a demandas específicas e de projetos.O objetivo é garantir que a CONTRATADA execute		

INS6	Índice de atraso na Entrega de Projetos (apuração após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo da OS pelo Fiscal Técnico)	as demandas e entregue os produtos dos projetos nos prazos acordados.Para fins de cálculo do NMS, a conclusão da OS será o momento da entrega para fiscalização, que corresponde à emissão do Termo de Recebimento Provisório (TRP). Nesse momento, a contagem do prazo de execução será interrompida. Caso a fiscalização resulte em recusa e couber correção aos serviços executados, o prazo de conclusão da Ordem de Serviço voltará a contar a par r da interrupção. DEA = DF - DI Onde: DEA: Dias úteis de Efetivo Atraso; DF: Dia final da execução;DI: Dia inicial da execução. IAEP = (DEA / PRAZO) * 100 Onde: PRAZO: Prazo acordado em dias úteis para execução do projeto; IAEP: percentual de atraso na entrega do projeto.	%(percentual)	Maior ou igual a 90% (noventa por cento)
------	--	--	---------------	--

Tabela 12: Indicadores de Nível Mínimo de Serviço

9.3. Níveis Mínimos de Desempenho

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

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

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

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

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

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

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

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

Tabela 13: Indicadores de Desempenho

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

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

9.3.7.1. Os indicadores de nível de serviço serão medidos, avaliados e calculados mensalmente, tendo como referência os incidentes e requisições encerrados naquele mês;

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

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

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

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

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

9.3.7.7. Em relação ao indicador INS3, caso o atendimento demandado requeira naturalmente mais tempo para ser atendido do que o previsto para o seu nível de prioridade (por exemplo, no caso de um incidente grave que demande restauração do backup), o atendimento não entrará no cômputo do indicador quando houver a devida justificativa. Isto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA de implantar, dentro dos recursos disponíveis, mecanismos para garantir que todos os atendimentos sejam realizados dentro dos prazos previstos (por exemplo, adotando mecanismos de disaster recovery);

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

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

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

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

9.3.8. Os ajustes nos pagamentos serão realizados considerando o disposto na tabela de Critérios para Ajustes do Pagamento (Tabela 14), que estabelece valores de pontuação para os desvios em relação aos parâmetros de serviço mínimos definidos.

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

9.4. Critérios para Ajuste do Pagamento da CONTRATADA

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

INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO	PONTUAÇÃO ACUMULÁVEL
INS1	5 (cinco) pontos a cada 0,2 (dois décimos) ponto fora da meta
INS2	5 (cinco) pontos a cada 1% (um por cento) fora da meta
INS3	5 (cinco) pontos a cada 1% (um por cento) fora da meta para cada nível de prioridade
INS4	5 (cinco) pontos a cada 1% (um por cento) fora da meta para cada nível de prioridade
INS5	5 (cinco) pontos a cada 1% (um por cento) fora da meta
INS6	5 (cinco) pontos a cada 1% (um por cento) fora da meta
INDICADOR DE DESEMPENHO	PONTUAÇÃO ACUMULÁVEL
IND1	10 (dez) pontos a cada 0,1% (um décimo por cento) fora da meta
IND2	10 (dez) pontos a cada 0,1% (um décimo por cento) fora da meta
Redução de 0,5% (meio por cento) sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 5 (cinco) pontos acumulados no período de faturamento, limitado a 30% (trinta por cento) do valor total devido.	

Tabela 14: Critérios para Ajustes do Pagamento

9.4.2. No Período de Adaptação Operacional (PAO) da CONTRATADA, os níveis de serviço e indicadores de desempenho serão aferidos de acordo com item 5.10.25. A pontuação calculada será ponderada progressivamente (multiplicada) pelos fatores do item 5.10.25 e serão aplicadas as reduções no pagamento nos meses correspondentes. Após o término do PAO a aplicação de reduções por decorrência do não atendimento dos níveis de serviços e indicadores de desempenho ocorrerá seguindo diretamente o descrito na tabela de Critérios para Ajuste do Pagamento (Tabela 14).

9.4.3. Os níveis de serviços e indicadores de desempenho mínimos não poderão ser revisados pela CONTRATANTE, devido à possibilidade de quebra da isonomia do processo licitatório e da perda da vinculação ao instrumento convocatório (Acórdão 717/2010 - TCU Plenário).

9.4.4. Além dos indicadores, serão aplicadas glosas em função das pontuações diretamente atribuídas ao descumprimento dos termos de serviço determinados, sendo as ocorrências apuradas no interstício de um mês. As pontuações também estarão sujeitas aos fatores de redução, conforme item 5.10.25, durante o PAO. As glosas serão aplicadas sem prejuízo de outras sanções administrativas por descumprimento de obrigações contratuais e estão incluídas no limite máximo de 30% (trinta por cento) do pagamento mensal à CONTRATADA. Os Termos de Serviço a serem observados pela CONTRATADA e suas respectivas penalizações estão descritas na tabela abaixo:

Sigla	Termo de Serviço	Referência	Pontuação
TRS1	Permitir a presença de profissional sem crachá nos locais onde há prestação de serviço para a CONTRATANTE, após reincidência formalmente notificada.	Por ocorrência	5 (cinco) pontos
TRS2	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS3	Finalizar a requisição de serviço ou incidente sem a anuência do solicitante ou sem que o mesmo tenha sido solucionado, ou deixar de realizar os testes para aferir a efetiva resolução.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS4	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metas de níveis de serviço e de desempenho por quaisquer subterfúgios.	Por ocorrência de Indicador Manipulado	100 (cem) pontos
TRS5	Manter profissionais sem formação ou sem a qualificação exigida para executar os serviços contratados.	Por dia, para Cada Profissional	5 (cinco) pontos
TRS6	Alocar profissional sem capacidade técnica necessária ao pleno atendimento do objeto contratado ou sem atender às qualificações exigidas no contrato, ainda que em casos de substituição temporária.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS7	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços da CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	50 (cinquenta) pontos
TRS8	Causar qualquer dano aos equipamentos da CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	50 (cinquenta) pontos
TRS9	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pela fiscalização, por serviço.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS10	Deixar de zelar pela organização, acomodação e correta identificação dos cabos nos racks de equipamentos e patch panels, ou não cuidar da correta montagem e conservação dos equipamentos das unidades de prestação de serviços.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS11	Utilizar indevidamente os recursos de TIC (acessos indevidos, utilização para fins particulares, etc.) ou utilizar equipamento particular, salvo em situação excepcional e devidamente autorizado pela CONTRATANTE.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS12	Incluir, excluir ou alterar regras dos dispositivos de segurança sem autorização do gestor de TIC, ou contrariando as políticas de segurança da CONTRATANTE.	Por ocorrência	30 (trinta) pontos
	Deixar de comunicar a CONTRATANTE da		

TRS13	substituição de profissionais responsáveis pela execução das atividades de suporte à infraestrutura.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS14	Deixar de cumprir ou de implantar as Políticas de Segurança e de Continuidade de Negócios de TIC.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS15	Permitir que violações de segurança afetem ou causem indisponibilidade dos sistemas da CONTRATANTE, sem aplicar as contramedidas necessárias.	Por ocorrência	20 (vinte) pontos
TRS16	Deixar de planejar e instalar nos equipamentos e sistemas as atualizações e patches de segurança disponibilizados pelos fabricantes e distribuidores.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS17	Deixar de apresentar os relatórios consolidados para a fiscalização contratual, conforme exigências neste documento, dentro do prazo definido de 5 (cinco) dias úteis.	Por dia de atraso	5 (cinco) pontos
TRS18	Deixar de apresentar relatórios, levantamentos e inventários no prazo determinado em comum acordo.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS19	Deixar de documentar os ICs e de manter completa e atualizada a Base de Dados de Configuração, inclusive no que diz respeito aos diagramas e desenhos.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS20	Deixar de produzir ou de manter atualizadas as rotinas e scripts da Base de Dados de Conhecimentos.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS21	Deixar de notificar incidentes repetitivos, quer tenham sido conhecidos através do monitoramento ou por notificações de usuários, para a CONTRATANTE.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS22	Deixar de analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções.	Por ocorrência	5 (cinco) pontos
TRS23	Deixar de aplicar as políticas de controle de acesso e de gestão da	Por ocorrência	5 (cinco) pontos

	identidade de usuários de TIC.		
TRS24	Deixar de operar e monitorar proativamente o ambiente de TIC, e de atuar tempestivamente no caso de incidentes graves.	Por ocorrência	20 (vinte) pontos
TRS25	Deixar de realizar os testes e análises de vulnerabilidades e potenciais falhas de segurança, conforme política de segurança da informação.	Por ocorrência	5 (cinco) pontos
TRS26	Deixar de realizar a avaliação de impacto, criação de cronograma, monitoramento e controle do processo de mudança, ou realizá-los de forma deficiente ou incompleta, quando se tratar de Requisições Planejadas.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS27	Deixar de comunicar a realização de Requisições Planejadas que poderão gerar indisponibilidade em sistemas ou serviços.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS28	Deixar de executar as Requisições Planejadas no Tempo Máximo para Solução definido pela CONTRATANTE na Demanda de Serviço ou outra metodologia definida pela CONTRATANTE.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS29	Deixar de implementar o Configuration Management Data Base (CMDB) de todos os Itens de Configuração (ICs) descritos no documento, integrada à ferramenta ITSM no prazo máximo de 60 (sessenta) dias após o início da prestação do serviço. A glosa será aplicada progressivamente para cada mês adicional de atraso. Exemplo: No primeiro mês de atraso, 20 (vinte) pontos. No Segundo mês de atraso, 40 (quarenta) pontos e assim sucessivamente.	Por mês de atraso cumulativamente	20 (vinte) pontos
TRS30	Deixar de realizar a atualização no CMDB dos ICs modificados ou incluídos, bem como atualizar a relação entre os ICs,	Por ocorrência	5 (cinco) pontos

	caso a Requisição Planejada venha a afetar os		
TRS31	Deixar de participar de reunião solicitada e previamente agendada com a equipe de gestão de TIC da CONTRATANTE.	Por ocorrência	5 (cinco) pontos
TRS32	Deixar de retirar profissional que se conduza de modo inconveniente, que não respeite as normas da CONTRATANTE ou que não atenda às necessidades, em no máximo 24 (vinte e quatro) horas após a notificação formal.	Por ocorrência	10 (dez) pontos por dia incompleto que exceder as 24 (vinte e quatro) horas
TRS33	Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações da CONTRATANTE utilizados pela CONTRATADA.	Por ocorrência	5 (cinco) pontos
TRS34	Deixar de implantar em um prazo de quatro meses após o início da prestação dos serviços link de dados ou VPN site-to-site exclusivo entre CONTRATADA e CONTRATANTE, atendendo aos requisitos presentes.	Por mês incompleto de atraso	30 (trinta) pontos
TRS35	Deixar de adaptar durante o PAO a Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM), e a Ferramenta de Suporte Remoto com todas as características e requisitos necessários.	Por mês incompleto de atraso	100 (cem) pontos
TRS36	Deixar de apresentar no prazo definido neste documento as comprovações das capacidades técnicas dos colaboradores da CONTRATADA.	Por mês incompleto de atraso	10 (dez) pontos
TRS37	Deixar de documentar todas as ocorrências (incidentes, requisições, mudanças, problemas, indisponibilidades) na Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM).	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS38	Deixar de apresentar à CONTRANTE o impacto e o cronograma da solução do Problema no Tempo Máximo para Solução do Incidente do respectivo Incidente que deu origem ao Problema.	Por ocorrência	5 (cinco) pontos
TRS39	Deixar de executar a solução de um Problema conforme cronograma definido pela CONTRATANTE.	Por ocorrência	5 (cinco) pontos
TRS40	Interromper unilateralmente a prestação de serviços sem que haja evento de força maior que o justifique.	Por dia de interrupção	100 (cem) pontos
TRS41	Perder dados ou informações corporativas por erros na operação devidamente comprovados.	Por ocorrência	200 (duzentos) pontos
TRS42	Deixar de zelar pela segurança orgânica das instalações da CONTRATANTE, fornecendo crachás ou credenciais de acesso a pessoas não autorizadas, ou ainda não verificando o correto fechamento das portas das áreas restritas.	Por ocorrência	50 (cinquenta) pontos

TRS43	Deixar de cumprir qualquer outra obrigação estabelecida no edital e não prevista nesta tabela, de forma reincidente, após formalmente notificada pela CONTRATANTE.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS44	Realizar cancelamento de chamado na Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM) sem justificativa aceitável pela CONTRATANTE.	Por ocorrência	5 (cinco) pontos
TRS45	Deixar de designar profissionais técnicos para cada área especializada, que serão os pontos focais para alinhamento técnico sobre demandas operacionais e projetos com a CONTRATANTE, de forma a manter a continuidade das atividades de forma eficiente.	Por ocorrência	5 (cinco) pontos
TRS46	Deixar de atender no triplo do tempo os chamados que não foram solucionados no Tempo Máximo para Solução do Incidente, no Tempo Máximo para Solução da Requisição e no Tempo Máximo para Solução da Requisição Planejada de acordo com o definido na tabela de Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento (Tabela 11).	Por ocorrência	5 (cinco) pontos

Tabela 15: Aplicação de Glosa por Descumprimento dos Termos de Serviço

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

9.4.6.

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

Onde:

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

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

Somatório Pontos do Indicador de Nível de Desempenho: soma da pontuação acumulável das penalizações do Indicador de Nível de Desempenho. Somatório Pontos do Termo de Serviço: soma da pontuação da penalização do Termo de Serviço.

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

9.4.8. As solicitações expressas pela CONTRATANTE sempre serão fundamentadas nas necessidades que surgirem e sempre serão correlatas às atribuições e características de cada natureza de atividade, acompanhando as evoluções tecnológicas e contemplando a necessária adaptação às ferramentas que a CONTRATANTE venha a adotar.

9.4.9. A CONTRATANTE, a seu critério, solicitará a disponibilização de indicadores de nível de serviço de desempenho em dashboards dinâmicos para verificação continuada, a fim de encaminhar ações corretivas junto à CONTRATADA ainda durante o período de execução mensal.

9.4.10. Poderão ser solicitados outros indicadores além dos definidos. Os dados deverão ser extraídos a partir dos dados registrados pela Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM), pela ferramenta de monitoramento do ambiente, ou por alguma outra ferramenta que venha a ser utilizada, podendo a construção do dashboard ser realizada através de mecanismos intrínsecos das próprias ferramentas ou por ferramenta específica de Business Intelligence.

9.4.11. A reincidência, por 3 (três) meses consecutivos, da prestação de serviços com um conjunto de indicadores de nível de serviço e desempenho inferiores aos níveis mínimos requeridos, para um grupo de no mínimo 3 (três) indicadores simultâneos, resultará na multa compensatória prevista na cláusula de sanção:

I- 5% (cinco por cento) sobre o valor mensal do contrato por reincidência, por 3 (três) meses consecutivos, da prestação de serviços com um conjunto de indicadores de nível de serviço e desempenho inferiores aos níveis mínimos requeridos, para um grupo de no mínimo sete indicadores simultâneos;

II- 10% (dez por cento) sobre o valor mensal do contrato por reincidência, por 3 (três) meses consecutivos, da prestação de serviços com um conjunto de indicadores de nível de serviço e desempenho inferiores aos níveis mínimos requeridos, para um grupo de no mínimo onze indicadores simultâneos.

9.4.12. Antes da aplicação de qualquer penalidade será garantido à CONTRATADA o contraditório e a ampla defesa, conforme previsão legal.

9.5. Relatório Geral de Faturamento

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

9.5.1.1. Relatório mensal dos indicadores de nível de serviços e de desempenho;

- 9.5.1.2. Relatório mensal de disponibilidade e de utilização dos sistemas e recursos de TIC;
- 9.5.1.3. Relatório consolidado dos atendimentos realizados no período mensal;
- 9.5.1.4. Relatório mensal de ocorrências e não-conformidades no ambiente de TIC;
- 9.5.1.5. Relatório mensal de execução de Requisições Planejadas;
- 9.5.1.6. Relatório mensal do número total de cada categoria do parque de ativos de TIC;
- 9.5.1.7. Relatório mensal de sistemas e recursos de TIC.

9.5.2. Os relatórios gerenciais e técnicos deverão conter no mínimo as informações relacionadas na tabela abaixo:

Relatório	Informações Obrigatórias
Relatório mensal dos indicadores de nível de serviços e de desempenho	Período de faturamento mensal;Indicadores de nível de serviço e de desempenho (usar a descrição dos INS, IND e TRS neste documento).
Relatório mensal de disponibilidade e de utilização dos sistemas e recursos de TIC	Estatísticas individualizadas de disponibilidade e de utilização de serviços e recursos críticos, sensíveis e essenciais, de acordo com a determinação da CONTRATANTE;Tempo Médio entre Falhas (MTBF) de serviços e recursos críticos, sensíveis e essenciais, de acordo com a determinação da CONTRATANTE.
Relatório consolidado dos atendimentos realizados no período mensal	Quantidade de chamados encerrados dentro do período de apuração;Percentual de requisições e incidentes encerrados no período, para cada nível de atendimento (segundo ou terceiro nível);Percentual de requisições e incidentes atendidos pelas áreas especializadas no período, para cada área especializada;Relação de incidentes e requisições não encerrados dentro dos Níveis Mínimos de Serviço no período;Relação de incidentes e requisições reabertos.
Relatório mensal de ocorrências e não-conformidades no ambiente de TIC	Relação de ocorrências e não-conformidades detectadas para cada área especializada no período;Sugestões de cada área especializada para melhorias nos processos de execução das atividades.
Relatório mensal de execuçãode Requisições Planejadas	Relação de todas as Requisições Planejadas concluídas no mês, informando as alterações realizadas no CMBD e nos itens de configuração;Planejamento para o próximo período mensal de execução de Requisições Planejadas.
Relatório mensal do número total de cada categoria do parque deativos de TIC	Relação do quantitativo de todas as categorias do parque de ativos de TIC por fabricante e modelo/versão.
Relatório mensal de Sistemas e Recursos de TIC	Relação do quantitativo de todos os Sistemas e Recursos de TIC com Servidor de Aplicação, SGBD e Categoria.

Tabela 16: Informações do Relatório Geral de Faturamento

- 9.5.3. A CONTRATANTE, a seu critério, solicitará a disponibilização de indicadores de nível de serviço e desempenho em dashboards dinâmicos para verificação continuada, a fim de encaminhar ações corretivas junto à CONTRATADA ainda durante o período de execução mensal. Poderão ser solicitados outros indicadores além dos definidos (INS, IND, TRS). Os dados deverão ser extraídos a par r dos dados registrados pela Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM), pela ferramenta de monitoramento do ambiente, ou por alguma outra ferramenta que venha a ser u lizada, podendo a construção do dashboard ser realizada através de mecanismos intrínsecos das próprias ferramentas ou por ferramenta específica de Business Intelligence, a critério da CONTRATANTE.
- 9.5.4. A seu critério, a CONTRATANTE poderá solicitar a comprovação de fidelidade das informações e dados apresentados nos relatórios através de auditoria nas ferramentas utilizadas. A auditoria será conduzida pela equipe de gestão contratual da CONTRATANTE, sem qualquer ônus adicional. A recusa ou a morosidade da CONTRATADA em cooperar com a comprovação de fidelidade dos dados dos relatórios, caracterizadas pela ausência de respostas ou não apresentação dos documentos solicitados em até 5 (cinco) dias úteis contados a par r da data de solicitação, implicarão em sanções e aplicação de penalidades.
- 9.5.5. Recomenda-se que o relatório de Faturamento e Níveis de Serviços contenha, sempre que apropriado:
- 9.5.5.1. Análise crítica de requisições e incidentes reabertos;
- 9.5.5.2. Sugestões de melhorias administrativas e gerenciais para o próximo período;
- 9.5.5.3. Informações sobre a execução dos serviços, apresentando gráficos, estatísticas e informações dos sistemas aplica vos e do ambiente computacional e de seus recursos;
- 9.5.5.4. Relatório de capacidade contendo utilização do hardware dos servidores e sistema de armazenamento de dados, com projeção de uso em período a ser definido pela CONTRATANTE;
- 9.5.5.5. Quantidade de alertas por ativo monitorado;
- 9.5.5.6. Demais informações relevantes para as atividades demandadas nas Ordens de Serviços e chamados técnicos, como uso da banda de acesso à internet, infecções por vírus, erros operacionais ou qualquer outra informação solicitada pela CONTRATANTE.
- 9.5.6. A seu critério, a CONTRATANTE realizará auditoria nas ferramentas utilizadas, sem que, para isso, haja ônus adicional para a mesma.
- 9.5.7. Para que a CONTRATANTE tenha segurança da continuidade do serviço prestado, é necessário que a empresa CONTRATADA emita relatórios de gestão de pessoas que sirvam como indicadores de que o dimensionamento, adequação, competências, desempenho e capacitação de seus colaboradores estão sendo controlados (quantitativa e qualitativamente) e administrados visando o amadurecimento da força de trabalho conforme a realidade institucional da CONTRATANTE.
- 9.5.8. O Relatório de Gestão de Pessoas deve ser elaborado mensalmente, enviado juntamente com o Relatório Geral de Faturamento e Níveis de Serviços e conter minimamente:

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

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

9.5.9. A recusa ou a morosidade da CONTRATADA em cooperar com a comprovação de fidelidade dos dados do Relatório de Níveis de Serviços ou do Relatório de Gestão de Pessoas, caracterizadas pela ausência de respostas ou não apresentação dos documentos solicitados em até 5 (cinco) dias úteis contados a partir da data de solicitação, implicarão em sanções e aplicação de penalidades, inclusive para efeito de aplicação das glosas previstas.

9.6. Do pagamento mensal dos serviços prestados

9.6.1. O pagamento será efetuado pela CONTRATANTE no prazo de 30 (trinta) dias corridos, contados do recebimento da nota fiscal/fatura, por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pela CONTRATADA.

9.6.2. Considera-se ocorrido o recebimento da nota fiscal/fatura no momento em que a CONTRATANTE atestar a execução do objeto do contrato.

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

9.6.4. A nota fiscal/fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal.

9.6.5. Constatando-se a situação de irregularidade da CONTRATADA, o Gestor deverá não ficar a mesma para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da CONTRATANTE.

9.6.6. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a CONTRATANTE deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à CONTRATADA a ampla defesa.

9.6.7. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a CONTRATADA não regularize sua situação.

9.6.8. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como, por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras. Nessa hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a CONTRATANTE.

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

9.6.10. Ocorrendo atraso no pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido de alguma forma para o mesmo, serão devidos pela CONTRATANTE a compensação financeira devida, desde a data-limite fixada para pagamento até a data correspondente ao efetivo pagamento da parcela. Os encargos moratórios pelo atraso no pagamento serão calculados pela seguinte fórmula:

EM = N x Vp x (I / 365)

Onde:

EM = Encargos moratórios a serem pagos pelo atraso de pagamento;

N = Números de dias em atraso, contados da data-limite fixada para pagamento e a data do efetivo pagamento; Vp = Valor da parcela em atraso;

I = IPCA anual acumulado (Índice de Preços ao Consumidor Ampliado do IBGE)/100.

9.7. Atesto da execução do objeto

9.7.1 Recebida a nota fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de 10 (dez) dias para fins de atesto da execução do objeto, na forma deste Tópico, nos termos do art. 4º do Decreto estadual nº 9.561, de 21 de novembro de 2019.

9.7.2. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o prazo para atesto ou liquidação ficará sobrestado até que o Fornecedor providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus à Administração.

9.7.3. Nenhum pagamento será efetuado ao Fornecedor enquanto perdurar pendência na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente.

9.7.4. O prazo de atesto da execução do objeto será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, no caso de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021.

9.8. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado – CADFOR.

9.8.1. O Fornecedor que estiver em situação de irregularidade junto ao CADFOR deverá entregar juntamente com a nota fiscal ou documento de cobrança equivalente, os documentos que porventura estiverem vencidos para fins de atualização pelo CADFOR.

9.8.2. A equipe de fiscalização do contrato realizará consulta ao CADFOR, bem como no Cadastro de Inadimplentes – CADIN estadual, para verificar a manutenção das condições de habilitação.

9.8.3. Caso seja constatado que o Fornecedor esteja em situação de irregularidade perante o CADFOR, este será notificado por escrito para, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, encaminhar ao Gestor do Contrato os documentos que porventura estiverem vencidos, ou, no mesmo prazo, apresentar sua defesa.

9.8.4. Caso seja constatado que o Fornecedor esteja em situação de irregularidade perante o CADIN estadual, este será notificado por escrito para, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularizar sua situação ou, no mesmo prazo, apresentar sua defesa.

9.8.5. Os prazos referidos neste item poderão ser prorrogados uma vez, por igual período, a critério da Administração.

9.8.6. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a Administração comunicará à Controladoria-Geral do Estado a inadimplência do Fornecedor.

9.8.7. Persistindo a irregularidade, a Administração deverá adotar as medidas necessárias à rescisão dos contratos em execução, assegurado o contraditório e a ampla defesa, por meio de processo administrativo a ser instaurado.

9.8.8. Se o Fornecedor não regularizar sua situação no CADFOR e/ou no CADIN, e havendo a efetiva prestação dos serviços ou o fornecimento dos bens, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão contratual, salvo nas hipóteses em que houver indícios das infrações administrativas previstas na Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021, caso em que a retenção dos créditos não excederá o limite dos prejuízos causados à Administração.

9.8.9. O Gestor do Contrato deverá disponibilizar a nota fiscal, com seu respectivo atesto, ao setor financeiro, em até 5 (cinco) dias após o atesto.

9.9. Liquidação da Despesa

9.9.1. O registro da liquidação da despesa no Sistema de Programação e Execução Orçamentária e Financeira – SIOFINET deverá ser realizado pelo setor financeiro em até 15 (quinze) dias após o atesto da execução do objeto.

9.9.2. Para fins de liquidação, o setor financeiro deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

- a) o prazo de validade e a data da emissão;
- b) os dados do contrato e do órgão ou entidade da Administração;
- c) o período respectivo de execução do contrato;
- d) o valor a pagar; e
- e) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

9.10. Prazo de Pagamento

9.10.1. O pagamento será realizado de forma Mensalmente, no valor proporcional aos quantitativos demandados e efetivamente executados no período.

9.10.2. O pagamento do objeto deverá ser realizado até 30 (trinta) dias após o atesto da nota fiscal e emissão do Termo de Recebimento Definitivo pelo Gestor do Contrato, nos termos deste Tópico, respeitada a ordem cronológica conforme Decreto estadual nº 9.561, de 21 de novembro de 2019.

9.10.3. A Administração somente efetuará o pagamento à proponente vencedora referente às Notas Fiscais ou documento de cobrança equivalente, estando vedada a negociação de tais títulos com terceiros.

9.10.4. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo Fornecedor.

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

9.11. Nos contratos de prestação de serviços com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, a constatação de irregularidade no pagamento das verbas trabalhistas, previdenciárias ou relativas ao Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – FGTS não impede o ingresso do crédito na ordem cronológica de exigibilidade, e a unidade contratante pode reter parte do montante devido ao Fornecedor, limitada a retenção ao valor do débito verificado.

9.12. Do reajuste do contrato

9.12.1. Os preços serão fixos e irreajustáveis pelo período de 12 (doze) meses contados da data do orçamento estimado. Após este período será utilizado o IPC-A (IBGE) como índice de reajustamento.

9.13. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

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

9.13.2. O Fornecedor regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei complementar.

9.14. Reajuste em caso de atraso no pagamento

9.14.1. Ocorrendo atraso no pagamento em que o Fornecedor não tenha de alguma forma concorrido para a mora, os valores devidos ao Fornecedor serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice de correção monetária. Os encargos moratórios pelo atraso no pagamento serão calculados pela seguinte fórmula:

EM = N x Vp x (I / 365)

Onde:

EM = Encargos moratórios a serem pagos pelo atraso de pagamento;

N = Números de dias em atraso, contados da data limite fixada para pagamento e a data do efetivo pagamento;

Vp = Valor da parcela em atraso;

I = IPCA anual acumulado (Índice de Preços ao Consumidor Ampliado do IBGE)/100.

Tópico 10 - FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

10.1. Critério de Julgamento	Menor Preço
10.2. Forma de adjudicação	Por Item
10.3. Participação de empresas reunidas em consórcio	não é admitida a participação de empresas reunidas em consórcio
10.4. Prazo de validade das propostas	90 dias

Tratamento diferenciado para microempresas e empresas de pequeno porte

10.5. Na presente contratação será concedido tratamento diferenciado e simplificado para as microempresas e empresas de pequeno porte objetivando a promoção do desenvolvimento econômico e social no âmbito municipal e regional, a ampliação da eficiência das políticas públicas e o incentivo à inovação tecnológica, em observância à Lei complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006 e demais dispositivos legais aplicáveis.

10.6. Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal das microempresas e empresas de pequeno porte, será assegurado o prazo de até 5 (cinco dias úteis), prorrogáveis por igual período, a critério da Administração, para a regularização da documentação, contados do momento em que o proponente for declarado vencedor do certame.

10.7. A não-regularização da documentação no prazo acima implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas na Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021, sendo facultado à Administração convocar os Fornecedores remanescentes, na ordem de classificação, para a assinatura do contrato, ou revogar a licitação.

Exigências de habilitação

10.8. A documentação exigida para fins de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista e econômico-financeira, nos termos dos arts. 62 a 70 da Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021, poderá ser substituída pelo Certificado de Registro Cadastral – CRC, do Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado de Goiás – CADFOR, conforme orientações gerais disponíveis no link: <https://sislog.go.gov.br/>.

10.9. Além da documentação prevista para homologação do cadastro do fornecedor, para fins de comprovação da Qualificação Econômico-Financeira, é exigido o Balanço Patrimonial, Demonstração de Resultado de Exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais.

10.10. A regular situação financeira será comprovada através dos índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) iguais ou superiores a 1

(um);

10.10.1. Caso a empresa licitante apresente resultado inferior a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) ou Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação capital mínimo QU patrimônio líquido mínimo de 10% (dez por cento) de R\$ 1.319.270,70.

10.10.1.1 Critérios de qualificação econômico-financeira

10.10.1.2 Para a Qualificação Econômico-Financeira a LICITANTE deverá apresentar:

a) Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados, através de índices oficiais, quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data da apresentação da Proposta;

b) Comprovação da boa situação financeira da empresa através de no mínimo um dos seguintes índices contábeis, o qual deverá ser maior ou igual a 1 (um):

- ILC: Índice de Liquidez Corrente ou,
- ILG: Índice de Liquidez Geral ou,
- GS: Grau de Solvência

ILC =	AC = PC	Ativo Circulante Passivo Circulante
ILG =	AC + RLP = PC + PNC	Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo Passivo Circulante + Passivo Não Circulante
GS =	AT = PC + PNC	Ativo TotalPassivo Circulante + Passivo Não Circulante

c) Certidão negativa de falência e recuperação judicial, emitida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica;

d) Comprovação de que possui patrimônio líquido de no mínimo 10% do valor estimado da contratação.

10.10.2. O atendimento dos índices econômicos deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, a ser apresentada pelo licitante.

10.10.3. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências de habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura.

10.10.4. Os documentos referidos no item 10.10. limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos e deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.

10.11. O atendimento dos índices econômicos previstos neste tópico deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

10.12. As microempresas ou empresas de pequeno porte, em licitações referentes a fornecimento de bens para pronta entrega ou locação de materiais, ficam dispensadas de apresentar o Balanço Patrimonial previsto no item 10.10. por determinação do artigo 2-A do Decreto nº 7.466, de 18 de outubro de 2011:

Art. 2º-A Na habilitação em licitações referentes a fornecimento de bens para pronta entrega ou locação de materiais, não será exigida de microempresa ou empresa de pequeno porte a apresentação de balanço patrimonial do último exercício social. (Acrescido pelo Decreto nº 7.804, de 20- 02-2013)

10.12.1. As microempresas e empresas de pequeno porte para usufruir do benefício que dispõe o artigo 2-A do Decreto nº 7.466, de 18 de outubro de 2011 , devem enviar Declaração de Isenção do Balanço Patrimonial, assinada pelo responsável legal da empresa ou representante com poderes outorgados para os fins de celebrar contrato, acompanhado do instrumento de procuração.

10.13. Caso no corpo das certidões exigidas não conste o seu prazo de validade, será considerado o prazo de 90 (noventa) dias, contado da data de sua emissão.

Qualificação técnica mínima exigida

10.14. A empresa deverá apresentar, no mínimo, 01 (um) atestado/declaração fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que já prestou serviço equivalente, de forma satisfatória. O atestado/declaração deverá conter, no mínimo, o nome da empresa/órgão contratante e o nome e assinatura do responsável.

10.15. A título de comprovação da qualificação técnica, o Fornecedor deve comprovar ainda:

10.16. O regime de execução do contrato a ser firmado será o apresentado neste Termo de Referência.

10.17. Será requerida das empresas LICITANTES, para fins de habilitação técnica, a comprovação de aptidão para a prestação dos serviços em características e quantidades compatíveis com o objeto desta licitação, mediante a apresentação de documentação que comprove o atendimento aos critérios listados a seguir:

I- Apresentação de Proposta de Preços, nos termos do item 10.18;

II- Comprovação de Exequibilidade da Proposta, nos termos do item 10.19;

III- Apresentação de Atestados de Capacidade Técnica, nos termos do item 10.20.

IV- Apresentar realização de Vistoria Técnica ou recusa, nos termos do item 7.10.

10.18. Proposta de Preços

10.18.1. A Proposta de Preços deverá ser apresentada de acordo com o modelo do “ANEXO VI - Modelo de Proposta de Preços”, contendo o resumo da Proposta de Preços e observando estritamente a descrição dos itens e os quantitativos listados neste Termo de Referência de forma a garantir a sua exequibilidade e permitir seu julgamento. A Proposta de Preços deverá ter prazo de validade não inferior a 90 (noventa) dias corridos, a partir da data da sessão pública.

10.18.2. A LICITANTE deverá declarar, no momento de sua Proposta, que possui capacidade técnica adequada para executar o objeto da licitação atendendo aos critérios de qualidade e aos níveis de serviço exigidos, cumprindo os requisitos especificados para a presente contratação.

10.18.3. Nos preços cotados deverão estar incluídas todas as despesas direta e indiretamente envolvidas na execução dos serviços, tais como transporte, seguros, salários, encargos sociais, encargos fiscais e taxas comerciais, impostos, taxas de contribuição, tarifas públicas e quaisquer outros custos, quando aplicáveis, necessários ao integral cumprimento do objeto contratado. Deverão estar contidos ainda todos os custos marginais referentes aos profissionais designados para a prestação dos serviços.

10.18.4. A Proposta deverá ser redigida em Língua Portuguesa (pt-BR), salvo quanto às expressões técnicas de uso corrente, sem emendas, rasuras ou entrelinhas, devidamente datada, sendo clara e precisa, sem alternativas de preços ou qualquer outra condição que induza o julgamento a ter mais de um resultado, com todos os preços expressos em Reais (R\$) e declaração expressa de que os serviços ofertados atendem aos requisitos técnicos especificados no TR.

10.18.5. Além de todos os documentos que comprovem os requisitos, deve-se fazer acompanhar da indicação de quais as ferramentas pretende utilizar para atendimento do contrato e apresentar manuais, guias de instalação e outros documentos necessários para dirimir as dúvidas quanto ao atendimento a requisitos técnicos.

10.19. Exequibilidade da Proposta

10.19.1. A LICITANTE deverá apresentar planilha com todos os custos conforme modelo disponível no “ANEXO VII - Planilha de Formação de Custos”.

10.19.1.1. Os salários que constam na Planilha de Formação de Custos foram pesquisados com base nos mercados de São Paulo, visto que com a valorização dos profissionais de TIC no pós-covid, e o advento do trabalho remoto que não mais restringe a atuação do profissional à sua região, as ofertas de trabalho para os profissionais de Goiás competem com outros estados brasileiros e até com outros países.

10.19.2. Na referida planilha deverá ser demonstrando o custo com pessoal para cada um dos perfis profissionais listados no “ANEXO V - Perfis com a respectiva Remuneração” para fins de avaliação de exequibilidade.

10.19.2.1. A LICITANTE deve garantir em sua Proposta o custo estimado para o quantitativo mínimo de colaboradores atuando nas equipes especializadas conforme tabela com número mínimo de colaboradores por equipe especializada com a respectiva remuneração mínima no “ANEXO V - Perfis com a respectiva Remuneração”, para fins de avaliação de inexecução. Essa tabela será utilizada exclusivamente como referência para análise de exequibilidade.

10.19.2.2. O quantitativo mínimo de pessoal reflete o número atual de colaboradores que atuam no ambiente da JUCEG, com os recursos e processos atualmente implantados, e está sendo lizado como base para dar continuidade ao negócio de TIC em um primeiro momento. Os valores da respectiva tabela não vinculam a remuneração dos empregados da CONTRATADA para a execução contratual.

10.19.2.3. Caso a LICITANTE pretenda pagar valores menores aos previstos na tabela de referência, deverá providenciar demonstração comprobatória de que tenha contratado recentemente, ou tenha condições reais de contratar, pelos valores propostos, profissionais com qualificação igual ou superior à exigida neste TR.

a) Para fins da demonstração comprobatória exigida, caso a LICITANTE se enquadre na situação descrita, deverá apresentar cópias de carteira de trabalho (CTPS), do contrato de trabalho, ou instrumento similar, de profissionais que já prestem serviços equivalentes para a LICITANTE mediante remuneração igual ou inferior; ou, ainda, declarações de profissionais que se comprometam a prestar os serviços descritos neste TR, mediante a remuneração apresentada.

10.19.3. Em caso de exigência de comprovação de exequibilidade, a licitante deverá, na demonstração de custos, adicionalmente:

I- Identificar o salário estimado a ser pago a cada perfil previsto na tabela anterior, dos profissionais que prestarão os serviços, considerando a qualificação profissional e tempo de experiência exigidos conforme descrição do perfil profissional de cada equipe especializada;

II- Demonstrar, seja por acordo sindical, desde que no acordo o salário seja identificado por perfil, ou qualquer outro meio documental legalmente válido, que o salário proposto está dentro da faixa salarial do mercado para profissionais com a mesma qualificação exigida;

III- Demonstrar que considerou todos os encargos sociais e trabalhistas inerentes à prestação dos serviços;

IV- Demonstrar que considerou os demais benefícios decorrentes da Convenção Coletiva de Trabalho da categoria.

10.19.4. 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.

10.19.5. O "ANEXO VII - Planilha de Formação de Custos" será utilizado exclusivamente como referência para análise de exequibilidade. Os valores do "ANEXO VII - Planilha de Formação de Custos" e “ANEXO V - Perfis com a respectiva Remuneração” não vinculam remuneração dos empregados da CONTRATADA para a execução contratual.

10.19.6. Caso a LICITANTE apresente Proposta sem clara demonstração de exequibilidade, haverá presunção relativa de inexecução.

10.19.6.1. Configurada a presunção relativa de inexecução da proposta, será concedido à LICITANTE a oportunidade de demonstrar de forma clara e objetiva a exequibilidade do preço apresentado em atenção aos critérios estabelecidos neste Termo de Referência.

10.19.7. Não havendo a comprovação da exequibilidade e restando evidenciado que os preços ofertados são insuficientes para a cobertura dos custos decorrentes da contratação pretendida, a proposta será desclassificada.

10.20. Critérios de qualificação técnica para habilitação

10.20.1. Para comprovação de que a empresa LICITANTE possui capacitação técnica e experiência na execução de serviços correlatos aos do objeto deste Termo de Referência, a empresa deverá, juntamente com a documentação de habilitação necessária, comprovar aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto desta licitação, por meio da apresentação de atestado ou declaração de capacidade técnica, em nome da LICITANTE, em documento timbrado, emitido por entidade da Administração Federal, Estadual ou Municipal, direta ou indireta e/ou empresa privada, que comprove ter a empresa LICITANTE executado ou que esteja executando serviços de características técnicas compatíveis ao objeto desta contratação e nos termos da Lei vigente aplicável.

10.20.2. É exigido que a LICITANTE cumpra os requisitos aqui apresentados, por representarem garantia para a CONTRATANTE de que a LICITANTE possui qualificação e capacidade técnica compatíveis com a execução dos serviços que se propõe a executar. A comprovação dos requisitos relacionados é necessária para reduzir os riscos de inexecução contratual e de prejuízos para a CONTRATANTE e para a execução da sua missão institucional, missão esta que depende fundamentalmente da disponibilidade dos seus serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação.

10.20.3. O Atestado de Capacidade Técnica (ACT) tem por objetivo avaliar a experiência da LICITANTE na execução de contratação pertinente e compatível com o objeto da licitação, tanto em características quanto em quantidades. Cabe ressaltar que com base no Acórdão 2696/2019 do TCU é irregular a exigência de ACT com quantitativo mínimo superior a 50% (cinquenta por cento) do quantitativo de bens e serviços que se pretende contratar, exceto se houver justificativa técnica plausível.

“...comprovação de capacidade técnica operacional por meio de fornecimento anterior para universo de no mínimo 1.000 (mil) pessoas, contraria a jurisprudência do TCU que é no sen do de a fixação do quantitativo mínimo não deve ser superior a 50% do quantitativo de bens e serviços que se pretende contratar, conforme Acórdãos 737/2012 e 827/2014, ambos do Plenário, entre outros.” Acórdão 2696/2019.

10.20.4. Os quantitativos solicitados nos atestados representam 50% (cinquenta por cento), ou menos, do volume de serviços e do ambiente computacional da JUCEG.

10.20.5. Para atender as características e prazos exigidos, e de modo a cumprir os requisitos mínimos de capacidade técnica, a LICITANTE deverá apresentar no mínimo 1 (um) atestado que comprove já ter prestado:

I- Serviços de Provimento de Central de Serviços (Help Desk ou Service Desk) com regime de atendimento remoto e presencial, para um único ambiente de TIC, contemplando no mínimo as seguintes quantidades:

- a)** Atendimento remoto e/ou presencial a no mínimo a 250 (duzentos e cinquenta) usuários, cadastrados em uma única rede corporativa;
- b)** Atendimento presencial a no mínimo 250 (duzentos e cinquenta) estações de trabalho conectadas em uma única rede corporativa;
- c)** Atendimento presencial a no mínimo 100 (cem) ramais em uma única central PABX;
- d)** Atendimento presencial e gerenciamento de no mínimo 50 (cinquenta) ramais VoIP.

II- Serviços de atendimento, utilizando ferramentas de gestão e operação de Service Desk (ferramenta ITSM) com fundamentos ITIL v3 ou 4 com pelo menos 5 (cinco) desses 7 (sete) processos implantados:

- a)** Gerenciamento e Cumprimento de Requisição (Request Fulfillment);
- b)** Gerenciamento de Incidentes (Incident Management);
- c)** Gerenciamento de Mudança (Change Management);
- d)** Gerenciamento de Problemas (Problem Management);
- e)** Gerenciamento de Conhecimento (Knowledge Management);
- f)** Gerenciamento de Configuração e Serviços de Ativos (Service Asset & Configuration Management); e
- g)** Gerenciamento do Nível de Serviço (Service Level Management).

III- Atendimento mínimo de 1.000 (hum mil) chamados em um período de 12 (doze) meses;

IV- Serviço de administração, configuração e manutenção de solução de antispam e antivírus em um mesmo contrato, para no mínimo, 150 (cento e cinquenta) estações;

V- Serviços de instalação, configuração, administração, sustentação, monitoramento e operação de soluções de Segurança de Perímetro, em alta disponibilidade, com no mínimo as funcionalidades de IDS/IPS e Filtro de Conteúdo Web e solução de proxy e em um mesmo contrato, para no mínimo, 150 (cento e cinquenta) estações;

VI- Serviços de instalação, configuração, gerenciamento e sustentação de serviços Microsoft, Active Directory, DHCP, DNS, em ambiente de, no mínimo, 20 (vinte) servidores;

VII- Serviços de administração, configuração em manutenção de Servidores de Aplicação baseados no Sistema Operacional Linux, em ambiente de, no mínimo, 20 (vinte) servidores;

VIII- Serviço de instalação, configuração, administração e manutenção, de no mínimo 10 (dez) servidores de aplicação Web, utilizando as ferramentas de aplicação JBoss/WildFly, Apache, Tomcat, IIS, WebLogic, etc.;

IX- Serviço de administração, configuração e manutenção em SGBD (Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados) Oracle 12c (ou superior), MySQL, Postgresql e Microsoft SQL Server 2012 (ou superior), com a aplicação de mecanismos de alta disponibilidade e de tolerância a falhas para, pelo menos, os SGBDs Oracle e SQL Server;

X- Serviço de criação e manutenção de políticas de backup e restore de segurança, bem como a instalação, configuração, administração, sustentação, monitoramento e operação de solução de backup, com no mínimo 2 (dois) TBytes;

XI- Serviços em ambiente de TIC com a utilização de containers e orquestradores de containers (kubernetes, openshift ou equivalentes) com a finalidade de integração entre as equipes de desenvolvimento de softwares, operações de apoio envolvidas, além da adoção de processos automatizados para gestão de aplicações com base em rotinas de entrega contínua;

XII- Experiência na execução de serviços de gerenciamento e orquestração de servidores virtualizados utilizando as ferramentas VMware VCenter e Vsphere, com, no mínimo, 2 (dois) servidores de rede físicos e 25 (vinte e cinco) máquinas virtuais;

XIII- Experiência na execução de monitoramento de serviços de rede usando a ferramenta Zabbix, Grafana e Kibana;

XIV- Serviços técnicos de pelo menos 200 (duzentas) horas (ou métrica equivalente para trabalhos projetizados) de média ou alta complexidade, utilizando metodologia de gerenciamento de projetos conforme o PMBOK 4 ou superior. A metodologia utilizada na prestação dos serviços comprovados, e seus respectivos artefatos deverão estar anexados ao(s) atestado(s).

10.20.6. No(s) atestado(s) devem estar explícitos: a empresa que está fornecendo o atestado, o responsável pelo setor encarregado do objeto em questão, os contatos para realização de diligência e a especificação dos serviços executados ou em execução.

10.20.7. No caso de atestados emitidos por empresa da iniciativa privada, não serão considerados aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente. Serão considerados como pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente, empresas controladas ou controladoras da empresa proponente, ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da empresa proponente.

10.20.8. Os atestados deverão ser válidos e conter a descrição pormenorizada dos softwares, bancos de dados, sistemas operacionais, arquitetura e demais componentes utilizados, bem como informações sobre o número do contrato vinculado e sua vigência, a data de início dos serviços prestados, dos produtos atestados. Os atestados deverão contemplar, no mínimo, as seguintes informações:

I- Nome do cliente;

II- Endereço completo do cliente;

III- Identificação do contrato;

IV- Descrição dos serviços prestados;

V- Vigência do contrato;

VI- Assinatura e identificação do signatário contendo: Nome, cargo ou função que exerce junto ao emitente e que o habilite a expedir o referido atestado; e

VII- Telefone ou e-mail de contato.

10.20.9. Para cada ACT apresentado, deverá ser apresentado também o seu respectivo contrato e aditivos.

10.20.10. Um mesmo atestado poderá conter várias competências e compreender mais de um serviço elencado no subitem 15.5.5. As competências exigidas correspondem às quantidades relevantes citadas no subitem 15.5.5 para assegurar que o LICITANTE tenha efetiva capacidade de prestar os serviços considerando a complexidade da infraestrutura da CONTRATANTE. Não serão admitidos ACT baseados apenas na duração de trabalhos realizados pela LICITANTE.

10.20.11. A critério da CONTRATANTE, nas situações em que julgar necessário, poderão ser realizadas inspeções e diligências com a finalidade de entender, esclarecer e/ou comprovar as informações contidas no(s) atestado(s) entregue(s). Assim como poderão ser solicitadas cópias de documentos complementares como contratos, notas fiscais e notas de empenho. Porém, não serão executadas diligências para acrescentar informações obrigatórias ausentes no(s) atestado(s) apresentado(s).

10.20.12. A eventual recusa do(s) emitente(s) do(s) atestados(s) em prestar esclarecimentos e/ou fornecer documentos comprobatórios, ou sofrer diligências, ou a constatada inexistência das informações atestadas, desconstituirá o(s) atestado(s), o que poderá, inclusive, configurar prática criminosa, ensejando comunicação ao Ministério Público e abertura de Processo Administrativo Disciplinar, conforme o caso, para fins de apuração de responsabilidades.

10.20.13. Ainda, com respeito aos ACTs:

I- Devem estar relacionados ao objeto da licitação;

II- Devem ser emitidos sem rasuras, acréscimos ou entrelinhas;

III- Devem estar assinados por quem tenha competência para expedi-los, tais como representantes legais do órgão/empresa, diretores, gerentes e representantes formais das áreas técnica ou demandante (sem se limitar a esses);

IV- Não deverá(ão) possuir ressalva(s) em relação à qualidade dos serviços prestados;

V- Deverá(ão) referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social ou estatuto;

VI- Devem conter identificação clara e suficiente do atestante; e

VII- Devem apresentar redação clara, sucinta e objetiva que demonstre de forma inequívoca o atendimento ao objeto da requisição.

10.20.14. Convém destacar que, na análise dos atestados de capacidade técnica, a CONTRATANTE primará pela finalidade precípua da exigência, qual seja: a demonstração de que as LICITANTES possuem condições técnicas para executar o objeto pretendido pela Administração caso venha a sagrar-se vencedora da licitação. Assim, preservada a aderência aos ditames legais e constitucionais fundamentais, o exame documental balizar-se-á nos princípios da razoabilidade, da proporcionalidade e do formalismo moderado, o que, por óbvio, não significa que serão admitidos quaisquer informalismos ou erros grosseiros.

10.21.Critérios de qualificação econômico-financeira

10.21.1. Para a Qualificação Econômico-Financeira a LICITANTE deverá apresentar:

a) Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados, através de índices oficiais, quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data da apresentação da Proposta;

b) Comprovação da boa situação financeira da empresa através de no mínimo um dos seguintes índices contábeis, o qual deverá ser maior ou igual a 1 (um):

- ILC: Índice de Liquidez Corrente ou,
- ILG: Índice de Liquidez Geral ou,
- GS: Grau de Solvência

ILC =	AC = PC	Ativo Circulante Passivo Circulante
ILG =	AC + RLP = PC + PNC	Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo Passivo Circulante + Passivo Não Circulante
GS =	AT = PC + PNC	Ativo TotalPassivo Circulante + Passivo Não Circulante

c) Certidão negativa de falência e recuperação judicial, emitida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica;

d) Comprovação de que possui patrimônio líquido de no mínimo 10% do valor estimado da contratação.

10.22.CONTRATO

10.22.1. A contratação será formalizada mediante Termo de Contrato.

10.22.2. O prazo de vigência contratual será de 30 meses, contados imediatamente após a divulgação no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), nos termos do Título III, Capítulo V, da Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021, podendo ser prorrogado nos termos da Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021.

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

10.22.4. A CONTRATADA não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

10.22.5. A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

10.23. DO REAJUSTE

10.23.1. Os preços contratados decorrentes desta licitação serão fixos e irremovíveis pelo período de 12 (doze) meses contados da data do orçamento estimado, mediante requisição da CONTRATADA e desde que observado o interregno mínimo de 1 (um) ano. O interregno mínimo de 1 (um) ano será contado:

a) Para os reajustes subsequentes ao primeiro: a partir da data dos efeitos financeiros do último reajuste.

10.23.2. O reajuste dos preços será feito pela aplicação do IPCA (Índice de Preços ao Consumidor Amplo), ou outro índice que venha a substituí-lo, observados os preços praticados no mercado.

10.23.3. Os novos valores contratuais decorrentes do reajuste terão suas vigências iniciadas após a assinatura do termo de apostilamento ou termo aditivo, respeitado o intervalo mínimo estabelecido no item 10.23.1.

10.24. DA SUBCONTRATAÇÃO

10.24.1. Não será admitida a subcontratação do objeto da presente licitação.

10.25. ALTERAÇÃO SUBJETIVA

10.25.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA com/por outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado; e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

Visita técnica facultativa

10.26. O Fornecedor poderá vistoriar o local onde serão entregues os bens e/ou executados os serviços até o último dia útil anterior à data fixada para abertura da sessão pública, com o objetivo de inteirar-se das condições e grau de dificuldade, mediante prévio agendamento de horário pelo telefone (62) 3252-9263, limitada a realização da vistoria a um interessado por vez.

10.27. O registro dessa Vistoria será formalizado através do ANEXO – MODELO DE DECLARAÇÃO DE VISITA TÉCNICA, que deverá ser assinado por um representant da empresa e outro da Administração.

10.28. Tendo em vista a faculdade da realização da vistoria, os Fornecedores não poderão alegar o desconhecimento das condições e grau de dificuldade existentes como justificativa para se eximirem das obrigações assumidas ou em favor de eventuais pretensões de acréscimos de preços em decorrência da execução do objeto deste Termo de Referência. Caso opte por não realizar a vistoria nos locais e instalações referentes a este objeto, deverá ser preenchido e assinado, pelo representante da empresa, o documento conforme ANEXO - MODELO DE TERMO DE DISPENSA DE VISITA TÉCNICA.

10.29. A visita tem a função de garantir, dessa forma, que o Fornecedor tenha pleno conhecimento da natureza e do escopo do projeto, dos serviços e dos fornecimentos, das condições topográficas, hidrológicas e climáticas que possam afetar sua execução; e dos materiais necessários para que sejam utilizados durante a construção e dos acessos aos locais onde serão executados os serviços.

Tópico 11 - ANEXOS DO TERMO DE REFERÊNCIA

11.1. ANEXOS DO TERMO DE REFERÊNCIA

11.1.1. São partes integrantes deste Termo os seguintes Anexos:

11.1.1.1. ANEXO I - Catálogo de Serviços;

11.1.1.2. ANEXO II - Requisitos das Equipes Especializadas;

11.1.1.3. ANEXO III - Volumetria de Chamados;

11.1.1.4. ANEXO IV - Inventário do Ambiente Tecnológico e Serviços de TIC;

11.1.1.5. ANEXO V - Perfis com a respectiva Remuneração;

11.1.1.6. ANEXO VI - Modelo de Proposta de Preços;

11.1.1.7. ANEXO VII - Planilha de Formação de Custos;

11.1.1.8. ANEXO VIII - Qualificações Mínimas por Perfis Técnico-Profissionais;

11.1.1.9. ANEXO IX - Modelo de Ordem de Serviço;

11.1.1.10. ANEXO X - Termo de Realização de Visita Técnica;

11.1.1.11. ANEXO XI - Termo de Renúncia à Visita Técnica;

11.1.1.12. ANEXO XII - Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e Respeito às Normas de Segurança da Informação;

11.1.1.13. ANEXO XIII - Termo de Ciência Individual de Sigilo e Segurança da Informação;

ANEXO I - CATÁLOGO DE SERVIÇOS

PROPOSTA		
GRUPO DE SERVIÇO	SERVIÇO	SETOR / EQUIPE
Serviços Complementares / Apoio	Definir/Documentar Padrões, Políticas e Metodologias	Analista de Suporte Pleno e Administrador de Redes Sênior
	Documentar soluções de TIC	Analista de Suporte Pleno e Administrador de Redes Sênior
	Realizar serviços de apoio e consultoria	Analista de Suporte Pleno e Administrador de Redes Sênior
	Realizar Estudo e Prospecção de Novas Soluções	Analista de Suporte Pleno e Administrador de Redes Sênior
	Elaborar/Realizar Treinamentos / Workshops	Analista de Suporte Pleno e Administrador de Redes Sênior
	Analisar/Documentar/Executar Processos de Mudança de Solução de TIC	Analista de Suporte Pleno e Administrador de Redes Sênior
	Apoiar tecnicamente a realização de eventos (Treinamentos / Workshops / Palestras / Encontros)	Todas as Equipes
	Apoiar tecnicamente na definição de especificações de soluções de TIC	Analista de Suporte Pleno e Administrador de Redes Sênior
	Participar de reuniões	Todas as Equipes
	Abrir e acompanhar chamados técnicos para outros órgãos	Todas as Equipes
	Definir/Documentar/Monitorar Testes/PoC de Produtos/Soluções	Analista de Suporte Pleno e Administrador de Redes Sênior

	Repassar o conhecimento	Todas as Equipes
	Definir/Manter Plano de Contingenciamento a Falhas	Analista de Suporte Pleno e Administrador de Redes Sênior
	Monitorar (Health Checking) do Ambiente	Todas as Equipes
	Suporte às aplicações/sistemas da CONTRATANTE	Todas as Equipes
Incidentes	Verificar indisponibilidade e restabelecer serviço	Analista de Suporte Pleno e Administrador de Redes Sênior
Troubleshooting	Realizar Troubleshooting de Problemas	Analista de Suporte Pleno e Administrador de Redes Sênior
Serviço de DHCP	Criar/Excluir/Alterar/Desativar configurações de endereçamentos	Todas as Equipes
	Criar/Excluir reserva de endereçamento	Todas as Equipes
	Verificar indisponibilidade e restabelecer serviço (Troubleshooting)	Todas as Equipes
Serviço de FTP	Criar/Alterar/Excluir FTP	Todas as Equipes
	Conceder/Remover/Alterar permissão de acesso a FTP	Todas as Equipes
	Verificar indisponibilidade e restabelecer serviço (Troubleshooting)	Todas as Equipes
	Remover/Excluir FTP	Todas as Equipes
Serviço ElasticSearch	Agente ElasticSearch com Erro	Todas as Equipes
	Criar Relatório	Analista de Suporte Pleno e Administrador de Redes Sênior
	Verificar indisponibilidade e restabelecer serviço (Troubleshooting)	Todas as Equipes
	Instalar Agente em Servidor	Todas as Equipes
	Realizar/Recuperar Backup	Todas as Equipes
Serviços Ansible	Implementação do serviço	Analista de Suporte Pleno e Administrador de Redes Sênior
	Verificar indisponibilidade e restabelecer serviço (Troubleshooting)	Analista de Suporte Pleno e Administrador de Redes Sênior
	Instalação/Atualização de Agente	Todas as Equipes
Serviços de Acesso Remoto	Verificar indisponibilidade e restabelecer serviço (Troubleshooting)	Todas as Equipes
Serviços de Autenticação (Usuário de Rede)	Criar/Alterar/Excluir conta de domínio	Todas as Equipes
	Habilitar/Desabilitar Conta de Usuário	Todas as Equipes
	Trocar/Redefinir/Redefinição Senha de Usuário	Todas as Equipes
Serviços de Compartilhamento de Arquivos	Arquivo não autorizado Detectado	Todas as Equipes
	Arquivos Deletados	Todas as Equipes
	Bloquear Extensão de arquivo	Todas as Equipes
	Criar nova Pasta	Todas as Equipes
	Criar novo compartilhamento	Todas as Equipes
	Deletar compartilhamento	Todas as Equipes
	Liberar Acesso a Pasta	Todas as Equipes
	Liberar extensão proibida	Todas as Equipes
	Modificar Permissões da Pasta	Todas as Equipes
	Não consigo acessar a Pasta	Todas as Equipes
	Não consigo adicionar/remover arquivos da Pasta	Todas as Equipes
	Problemas de acesso a outros compartilhamentos	Todas as Equipes
	Remover acesso da pasta	Todas as Equipes
	Remover acesso de outros compartilhamentos	Todas as Equipes
	Restaurar/Recuperar Arquivo da Pasta	Todas as Equipes
	Serviço de Compartilhamento Indisponível	Todas as Equipes
	Transferir Arquivos	Todas as Equipes
	Verificar indisponibilidade e restabelecer serviço (Troubleshooting)	Todas as Equipes
	Verificar arquivos deletados	Todas as Equipes
	Alterar Driver	Todas as Equipes
	Alterar Porta da Impressora	Todas as Equipes
	Configurar Digitalização	Todas as Equipes

Serviços de Impressão	Configurar Digitalização	Todas as Equipes
	Cota de Impressão	Todas as Equipes
	Criar nova Impressora no servidor	Todas as Equipes
	Deletar Impressora do Servidor	Todas as Equipes
	Liberar Acesso a Impressora	Todas as Equipes
	Remover Acesso de Impressora	Todas as Equipes
	Verificar indisponibilidade e restabelecer serviço (Troubleshooting)	Todas as Equipes
Atendimento ao Cidadão	Troubleshooting e apoio especializado em problemas referentes a serviços disponibilizados pela JUCEG	Todas as Equipes
Virtualização	Criar Template de VM	Analista de Suporte Pleno e Administrador de Redes Sênior
	Criar/Excluir Máquina Virtual	Analista de Suporte Pleno e Administrador de Redes Sênior
	Adicionar/Remover/Alterar recursos de Hardware	Analista de Suporte Pleno e Administrador de Redes Sênior
	Criar/Excluir Snapshot	Analista de Suporte Pleno e Administrador de Redes Sênior
Serviço de Firewall/Proxy ou Internet	Verificar acesso a internet (indisponibilidade/lentidão)	Todas as Equipes
	Liberar/Bloquear Acesso a Site/URL	Analista de Suporte Pleno e Administrador de Redes Sênior
	Liberar/Bloquear Acesso a Internet	Analista de Suporte Pleno e Administrador de Redes Sênior
	Liberar/Bloquear IP/Porta	Analista de Suporte Pleno e Administrador de Redes Sênior
	Verificar Logs e/ou Monitoramento Tráfego	Analista de Suporte Pleno e Administrador de Redes Sênior
	Modificar Regra/Política de Acesso a Site	Analista de Suporte Pleno e Administrador de Redes Sênior
	Criar/Alterar/Excluir Regra de Firewall/Proxy	Analista de Suporte Pleno e Administrador de Redes Sênior
	Gerar Relatório de Acesso	Todas as Equipes
	Criar/Alterar/Excluir regras NAT	Analista de Suporte Pleno e Administrador de Redes Sênior
Serviços de Monitoração	Adicionar/Remover (Servidor/Serviço ou Ativo de Rede)	Todas as Equipes
	Alertas Zabbix (Incluir/Excluir ou Modificar)	Todas as Equipes
	Adicionar/Remover/Alterar Template	Todas as Equipes
	Ajustes/Alterações nas configurações dos serviços	Todas as Equipes
Serviços de Infraestrutura de Rede	Alocar/Desalocar Endereço IP	Administrador de Redes Sênior
	Alteração da Rede do Usuário/Impressora (Configuração de VLANs)	Administrador de Redes Sênior
	Configurar Porta/VLAN VoIP	Administrador de Redes Sênior
	Problemas de Conectividade de Rede	Administrador de Redes Sênior
	Configuração, Instalação e Manutenção em Equipamentos/Ativos de Redes (Switch, Roteador, Access Point, etc.)	Administrador de Redes Sênior
	Serviços de Gerenciamento e Monitoramento da Infraestrutura e Ativos de Redes	Administrador de Redes Sênior
	Verificar links de comunicação de dados (indisponibilidade/lentidão)	Administrador de Redes Sênior
	Analisar/Verificar problemas (Troubleshooting) relacionados a Infraestrutura de Redes	Administrador de Redes Sênior
Serviços de Infraestrutura de Segurança	Liberar/Alterar acesso à periféricos	Analista de Suporte Pleno e Administrador de Redes Sênior
	Reportar e-mail malicioso / SPAM	Analista de Suporte Pleno e Administrador de Redes Sênior
		Administrador de Redes

	Gerar CSR - Certificate Signing Request	Administrador de Redes Sênior
	Analisar/Verificar problemas (Troubleshooting) relacionados a Infraestrutura de Segurança	Administrador de Redes Sênior
	Gerar Relatórios de Segurança	Administrador de Redes Sênior
Serviços de Suporte a Rede Sem Fio (WiFi Corporativa)	Alterar configurações da Controladora	Administrador de Redes Sênior
	Alterar local do Ponto de Acesso (Access Point)	Administrador de Redes Sênior
	AP (Access Point) inoperante	Administrador de Redes Sênior
	Configurar Access Point	Administrador de Redes Sênior
	Instalar/Remover Ponto de Acesso (Access Point)	Administrador de Redes Sênior
	Remover/Bloquear acesso a rede WIFI	Administrador de Redes Sênior
	WIFI/SSID não está aparecendo/visível na lista	Administrador de Redes Sênior
Suporte a VPN	Analisar/Verificar problemas (Troubleshooting) relacionados a Rede Sem Fio (WIFI)	Administrador de Redes Sênior
	Configurar VPN	Administrador de Redes Sênior
	Conceder/Remover acesso a VPN	Administrador de Redes Sênior
Incidentes	Verificar indisponibilidade e restabelecer serviço	Administrador de Redes Sênior
Troubleshooting	Realizar Troubleshooting de Problemas	Administrador de Redes Sênior
Atividades de suporte técnico	Informar indisponibilidade de Estação de Ponto Eletrônico	Todas as Equipes
	Informar problemas com acesso ou recursos de rede WIFI	Todas as Equipes
Atividades internas de suporte técnico	Solicitar acesso remoto - 2º Nível - Serviço	Analista de Suporte Pleno
	Solicitar acesso remoto - 2º Nível - Incidente	Analista de Suporte Pleno
	Criar Serviço no Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC	Analista de Suporte Pleno
	Alterar Serviço no Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC	Analista de Suporte Pleno
Sistema de comunicação telefônica - VoIP	Ativar / instalar novo ramal	Todas as Equipes
	Alterar localização física de ramal existente	Todas as Equipes
	Remover ramal existente	Todas as Equipes
	Alterar categoria de ramal (chamadas internas, externas, interurbanas ou celular)	Todas as Equipes
	Ativar novas facilidades/funcionalidades de ramais (siga-me, grupos de chamadas e capturas)	Todas as Equipes
	Verificar instabilidade do sistema VoIP	Todas as Equipes
	Excluir usuário de sistema VoIP	Todas as Equipes
	Configurar sistema de gravação	Todas as Equipes
	Executar manutenção ou troca de aparelhos telefônicos IP ou fones (P2 ou USB)	Todas as Equipes
	Verificar rede ou servidor	Todas as Equipes
Atividades internas da coordenação de instalação e manutenção de informática	Recepção de Equipamentos	Todas as Equipes
	Envio de Equipamentos	Todas as Equipes
	Organizar almoxarifado	Todas as Equipes
	Elaborar parecer técnico	Todas as Equipes
	Executar manutenção de equipamento em garantia	Todas as Equipes
	Realizar manutenção preventiva	Todas as Equipes
	Elaboração de processos	Todas as Equipes
	Acompanhamento de processos	Todas as Equipes
	Encaminhamento de processos	Todas as Equipes
	Registrar Atividade Interna - Serviço 2º Nível	Todas as Equipes
	Participar de Reunião Técnica	Todas as Equipes
	Acompanhar equipe externa em Eventos	Todas as Equipes
	Auxiliar ao Usuário	Todas as Equipes
	Realizar vistoria técnica	Todas as Equipes

Suporte em instalação e manutenção de informática	Informar Problema em Computador, Impressora ou Periféricos	Todas as Equipes
	Informar Problema em Rede Lógica de TI	Todas as Equipes
	Informar Problema em Softwares Homologados ou Corporativos	Todas as Equipes
	Instalação / Remanejamento / Manutenção em Ponto de Rede Lógica de TI	Todas as Equipes
	Instalação / Remanejamento de Computadores ou Periféricos	Todas as Equipes
	Instalação / Configuração de Softwares Homologados ou Corporativos	Todas as Equipes

ANEXO II - REQUISITOS DAS EQUIPES ESPECIALIZADAS

EQUIPE ESPECIALIZADA	REQUISITOS	PERFIS PROFISSIONAIS
Sustentação e Suporte à Rede de Computadores	Configurar e administrar redes LAN / MAN / WAN, incluindo análise e correção de problemas de transmissão de dados, diagnóstico de desempenho e garantia da integridade das redes da CONTRATANTE. Instalar, operar, monitorar e manter ativos de rede, como circuitos, access points, switches, roteadores, de acordo com políticas de segurança. Gerenciar VLANs e enlaces de longa distância (Ethernet, ATM, MPLS), garantindo disponibilidade e capacidade. Atuar na resolução de incidentes com provedores de enlaces de dados e unidades descentralizadas, configurando e monitorando QoS e priorização de tráfego. Realizar diagnósticos, configurações e solução de incidentes em ativos de rede, local ou remotamente. Elaborar documentação de infraestrutura, topologia e uso da rede, mantendo a base de dados de configuração atualizada. Manter desenhos atualizados das topologias de rede e executar configurações para correção de problemas e melhorias. Fornecer suporte na elaboração de projetos de redes físicas e lógicas. Aplicar patches de software e realizar testes de alta disponibilidade periodicamente. Apoiar a equipe na configuração e operação de ativos de rede dedicados a armazenamento de dados e backup via rede. Operar e administrar o firewall corporativo para garantir segurança e continuidade das operações. Manter inventário de ativos de TIC, topologias físicas de rede e infraestrutura, revisando conforme necessário. Monitorar e identificar problemas na infraestrutura física, abrindo chamados de suporte quando necessário. Gerenciar e manter um mapa de racks e ativos de TIC nas Salas Técnicas. Transmitir conhecimentos técnicos sobre ferramentas, tecnologias, padrões e metodologias utilizadas. Executar outros serviços relacionados a operação a rede de computadores. Realizar os demais serviços previstos no Anexo I, relacionados a Equipe.	Administrator de Infraestrutura de Redes Sênior
	Manter e administrar os recursos dos sistemas operacionais de servidores Unix/Linux do datacenter, bem como analisar, sustentar e planejar melhorias e atualização contínua do ambiente; Trabalhar junto com fornecedores para desenvolver, testar, avaliar soluções demandadas pela CONTRATANTE; Possuir conhecimento sobre LGPD, Norma ISO 27001/2 e boas práticas de frameworks como NIST e OWASP; Prover suporte e acompanhar junto às equipes de desenvolvimento e infraestrutura para análise preventiva e reativa, diagnóstico, resolução de incidentes e proposta de melhoria nos sistemas e aplicações da CONTRATANTE, quando couber; Possuir conhecimento e domínio sobre monitoração preventiva e reativa, administração e gestão dos registros de Log de middleware gerados pelas aplicações e sistemas suportados e operados em uso e em desenvolvimento na CONTRATANTE; Possuir conhecimento do funcionamento dos protocolos HTTP, SSL, FTP, NFS, SMB/CIFS, TCP, IP, SSH, ICMP, VRRP, RADIUS, NTP, UDP, TELNET, RDP, RPC, POP3, IMAP, SMTP e LDAP para autenticação de usuários; Governança, análise e correção de vulnerabilidades de infraestrutura e web; Administrar e assegurar o cumprimento das políticas e dos procedimentos relativos à segurança da informação imposta, proposta, em uso ou a ser definida pela CONTRATANTE; Administrar, gerenciar e monitorar a ferramenta de orquestração de recursos do ambiente virtualizado VMWare VCenter, ou outras definidas pela CONTRATANTE; Repassar conhecimentos técnicos de ferramentas e soluções utilizadas, novas tecnologias, padrões e	

Sustentação e suporte aos ambientes de Sistemas Operacionais (Unix/Linux) e Virtualização

metodologias empregadas, bem como prover testes e emitir pareceres técnicos de soluções a serem testadas e pleiteadas pela CONTRATANTE;
Prover suporte especializado em sistemas operacionais UNIX garantindo alta disponibilidade e performance das plataformas dos clientes; e quando necessário, orientar e treinar os usuários;
Auxiliar e apoiar tecnicamente os Analistas de Suporte Pleno e Júnior na execução de suas atividades;
Atender pronta e corretamente as solicitações dos clientes, registrando e solucionando conforme procedimentos técnicos alinhados às melhores práticas do mercado utilizadas pela empresa e realizá-las dentro do SLA determinado;
Criar e manter atualizados os procedimentos técnicos;
Manter-se atualizado, lendo procedimentos operacionais, participando de reuniões, treinamentos e outros;
Manter atualizada a base de conhecimento: Acompanhar a revisão e atualização dos procedimentos operacionais (documentos), pesquisando novas soluções, analisando criticamente os processos e propondo melhorias; atualizar os registros dos usuários do Service Desk;
Tratar as solicitações de serviço de forma rápida e eficiente, garantindo a satisfação dos clientes;
Instalar, configurar, gerenciar, manter e atualizar o ambiente computacional;
Padronizar e executar a análise dos sistemas de aplicação, e acompanhar o desempenho dos recursos técnicos instalados;
Participar na análise, estudo, seleção e planejamento, instalação, implantação e manutenção de software básico;
Executar configurações necessárias para correções de problemas de rede, bem como identificar todos os pontos de sobrecarga, indicando e executando as devidas proposições de melhorias;
Instalar, operar, monitorar a utilização e manter ativos de rede tais como, circuitos, Access Points, switches e roteadores e demais, de acordo com as políticas institucionais de segurança de informação;
Monitorar e identificar problemas relacionados à infraestrutura física com abertura de chamados de suporte, manutenção ou garantia;
Instalar e atualizar de softwares de aplicativos;
Realizar o monitoramento proativo dos serviços, sistemas e ambiente de infraestrutura da CONTRATANTE visando detectar, antecipadamente à queda de desempenho ou indisponibilidade de serviços e respectivos problemas de infraestrutura;
Operar, configurar e ajustar a plataforma de monitoramento e alarmes de incidentes utilizada na CONTRATANTE;
Criar painéis de monitoramento em tempo real dos itens de configuração, recursos de TIC e sistemas/aplicações em ferramentas como o Grafana e Kibana, ou outras equivalentes a serem utilizadas na execução contratual;
Estabelecer/recomendar políticas e procedimentos para a utilização do sistema e serviços;
Monitorar a utilização dos recursos do sistema e propor soluções e melhorias;
Atuar nas manutenções preventivas e corretivas do ambiente computacional (Changes);
Elaborar e manter uma documentação do ambiente computacional e relatórios;
Monitorar o desempenho dos componentes de hardware e software;

	Prover liderança técnica e/ou supervisão para os demais administradores;	Administrator de Infraestrutura de Redes Sênior Analista de Suporte Computacional Pleno
	Interagir com outros solucionadores para resolução, tratativa e acompanhamento das solicitações pelo Cliente; Conduzir e executar as atividades de instalação, configuração, operação, administração e sustentação dos componentes de infraestrutura de TIC relacionados a Sistemas Operacionais e Aplicações Unix / Linux; Administrar e sustentar Servidores de rede com sistemas operacionais Unix / Linux (Redhat, CentOS, Oracle Linux, CentOS, Debian, Suse, FreeBSD, etc.); Administrar e sustentar aplicações e serviços de rede (DNS, DHCP, Web Service, dentre outros); Gerenciar identidade, autenticação e controle de acesso (LDAP, RADIUS, dentre outros); Gerenciar parque computacional de servidores (inventário e distribuição de aplicações, de configurações, de atualizações, dentre outros); Avaliar o desempenho de sistemas computacionais; Analisar a disponibilidade e tolerância a falhas em ambientes em Cluster; Conhecimento avançado em: Virtualização; Ambientes em Cluster, Ambientes de Alta disponibilidade, Noções de arquiteturas de Hardware de computadores (SCSI, RAID, HBA); Compilação de Kernel; Elaboração de scripts complexos em linguagens administrativas (por exemplo Shell Script); Comandos de administração do sistema operacional; Editores de texto (vi / vim / emacs / mcedit, etc); Particionamento de disco e Filesystems; Gerenciamento de Permissões de arquivo; Configuração e utilização de discos em Storage; Elaborar e revisar normas relacionadas à Segurança da Informação e Comunicação, com o apoio da CONTRATANTE; Participar de reuniões com o objetivo de realizar uma avaliação de riscos em sistemas, soluções ou projetos da CONTRATANTE; Pesquisar vulnerabilidades e atualizações de segurança e apoiar o planejamento de mudanças para a sua implementação em conjunto com as outras equipes especializadas;	

	Analisar e definir as regras de uso dos recursos computacionais, com o apoio da CONTRATANTE; Realizar os demais serviços previstos no Anexo I, relacionados a Equipe.	
Sustentação e Suporte aos ambientes de Sistemas operacionais, aplicações e Serviços Windows	Manter e administrar os recursos dos sistemas operacionais de servidores Windows no datacenter, incluindo análise, sustentação e planejamento de melhorias e atualizações contínuas do ambiente. Gerenciar sistemas na plataforma Microsoft para garantir total funcionalidade e compatibilidade. Instalar, configurar e manter servidores de DHCP, DNS, Active Directory, IIS, SQL Server com Always On, File Server (NFS & SMB), NPS, SharePoint, Suite System Center (com foco em System Center Configuration Manager, System Center Service Manager, System Center Orchestrator, System Center Operation Manager Enterprise Project Management), Office OnLine Server, Windows Failover Cluster, KMS e NLB. Administrar e demonstrar conhecimento sólido em Azure Active Directory. Utilizar PowerShell para construir e manter scripts de automação de tarefas. Demonstrar conhecimento avançado dos protocolos HTTP, SSL, FTP, NFS, SMB/CIFS, TCP, IP, SSH, ICMP, VRRP, RADIUS, NTP, UDP, TELNET, RDP, RPC, POP3, IMAP, SMTP e LDAP para autenticação de usuários. Assegurar o cumprimento das políticas e procedimentos de segurança da informação definidos pela CONTRATANTE. Transmitir conhecimento técnico de ferramentas, soluções, novas tecnologias, padrões e metodologias utilizadas, além de fornecer testes e emitir pareceres técnicos sobre soluções propostas pela CONTRATANTE. Fornecer suporte a clientes externos e internos, em nível III de suporte, garantindo a total funcionalidade e disponibilidade dos serviços. Colaborar com fornecedores no desenvolvimento, teste e avaliação de soluções solicitadas pela CONTRATANTE. Analisar a disponibilidade e tolerância a falhas em ambientes de Cluster. Atender pronta e corretamente as solicitações dos clientes, dentro do SLA determinado. Participar das manutenções preventivas e corretivas do ambiente computacional (Changes). Auxiliar e apoiar tecnicamente demais equipes e N1 e N2; Avaliar o desempenho de sistemas computacionais Windows. Demonstrar conhecimento avançado em Virtualização, Ambientes em Cluster, Ambientes de Alta Disponibilidade e Noções de Arquiteturas de Hardware de Computadores (SCSI, RAID, HBA). Criar e manter procedimentos técnicos atualizados. Elaborar e manter documentação do ambiente computacional e relatórios. Estabelecer/recomendar políticas e procedimentos para a utilização do sistema e serviços. Executar outros serviços relacionados administração de sistemas operacionais e serviços Windows. Realizar os demais serviços previstos no Anexo I, relacionados a Equipe.	Analista de Suporte Computacional Pleno
Atendimento usuário	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, utilizado sistema próprio; Abrir de chamados internos e externos relacionados aos equipamentos de informática; Instalar ou Substituir ativos de rede (switch, access point, etc.) já configurado; Auxiliar a área de suporte técnico em testes.	
Atendimento usuário	Fazer atendimento presencial ou remoto para configuração de ramal digital; Fazer atendimento presencial ou remoto para restabelecimento de acesso remoto de sistema; Fazer exclusão de ramal já existente; Configurar ramal IP, aparelho IP e Softfone; Solucionar problemas de TIC de forma presencial; Solucionar problemas de: defeitos de hardware, recuperação de hardware mediante aproveitamento de peças, formatação; 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 sistemas e serviços de TIC.	Analista de Suporte Computacional Junior

12. JUSTIFICATIVA PARA EXPANSÃO DA EQUIPE

12.1. Considerando o contexto organizacional e as particularidades operacionais do órgão, a Gerência de Tecnologia da Informação (GTI/JUCEG) elaborou uma estrutura enxuta e multifuncional para atender às demandas de TI de forma eficiente, alinhada ao porte institucional e à natureza das atividades desenvolvidas. A seguir, expõe-se a fundamentação para a atual composição da equipe, composta por um Analista de redes e de comunicação de dados Sênior, um Analista de Suporte Técnico Pleno e Analista de Suporte Técnico Júnior.

12.2. A reestruturação da equipe de suporte técnico prevê a substituição do cargo de nível técnico atual pela contratação de um Analista de Suporte Técnico Pleno e um Analista de Suporte Técnico Júnior, resultando em uma configuração com três níveis: Sênior, Pleno e Júnior. O Analista Pleno terá um papel estratégico na continuidade das operações críticas, atuando como backup técnico do Administrador Sênior durante períodos de ausência, como férias ou licenças. Suas responsabilidades incluirão a execução de tarefas essenciais previamente documentadas e supervisionadas, tais como monitoramento de sistemas locais (Asterisk e servidores de gerenciamento), resposta a incidentes de baixa e média complexidade, aplicação de atualizações de segurança e suporte básico aos usuários internos. Essa nova estrutura reduz a dependência de um único profissional, minimiza riscos de interrupção dos serviços e garante a estabilidade operacional, mantendo a conformidade com padrões técnicos e de segurança em diferentes cenários.

12.3. Por tratar-se de um órgão de menor dimensão, as demandas técnicas não justificam a criação de sub equipes especializadas em áreas como Segurança da Informação, Banco de Dados ou Middleware. A carga de trabalho associada a esses segmentos, embora existente, é gerenciável por profissionais com competências amplas e versáteis, capazes de atuar de forma transversal. A estrutura enxuta evita sobreposição de funções e otimiza recursos, garantindo agilidade na resolução de problemas sem comprometer a qualidade.

12.4. Os profissionais alocados deverão possuir formação técnica abrangente e experiência prática em múltiplas disciplinas de TI, permitindo que atuem além de suas atribuições primárias. Entre as competências cobertas, destacam-se:

- A. Segurança da Informação: Configuração de firewalls, gestão de permissões e auditorias pontuais.
- B. Banco de Dados e Middleware: Execução de rotinas de backup, otimização de consultas e ajustes em ambientes middleware, com apoio de documentação técnica e parceiros estratégicos quando necessário.
- C. Integração de Soluções: Capacidade de articular demandas entre sistemas, garantindo interoperabilidade.

12.5. O Analista Sênior assumirá a liderança em atividades críticas e complexas, enquanto o Analista Pleno apoiará em operações rotineiras e na execução de tarefas supervisionadas, garantindo escalabilidade e continuidade dos serviços. Logo, o Analista Júnior executará as tarefas de atendimento ao usuário.

12.6. A ausência de divisões rígidas entre subcategorias permite uma gestão dinâmica de prioridades, com redistribuição imediata de esforços conforme a urgência das demandas. Essa flexibilidade é essencial para instituições menores, onde a equipe deve adaptar-se rapidamente a cenários variáveis sem burocracia excessiva. Além disso, a proximidade entre os profissionais facilita a troca de conhecimentos e a cobertura de eventuais ausências, assegurando resiliência operacional.

12.7. A manutenção de uma equipe enxuta está alinhada às diretrizes orçamentárias do órgão, evitando custos fixos elevados com profissionais especializados em áreas de demanda esporádica. Para situações extraordinárias ou demandas altamente técnicas, prevê-se a contratação de serviços terceirizados sob demanda (como consultorias pontuais), garantindo equilíbrio entre custo e eficácia.

12.8. A atuação da JUCEG está alinhada à estratégia de centralização e modernização da infraestrutura de TI do Estado, coordenada pela Subsecretaria de Tecnologia da Informação (STI), responsável pelo gerenciamento do Datacenter Central do Estado. Conforme esse modelo, a maioria dos serviços essenciais da JUCEG já foram migrados para o ambiente do STI/SGG, restando localmente apenas sistemas de gerenciamento interno e soluções específicas (como o Asterisk para telefonia IP).

12.9. Em casos que demandem expertise especializada em virtualização de servidores, expansão de capacidade computacional ou implementação de soluções complexas, a JUCEG conta com o apoio técnico e a infraestrutura escalável da STI/GO. Essa sinergia permite que a equipe interna mantenha o foco em operações locais e demandas cotidianas, enquanto questões estratégicas ou de alta complexidade são resolvidas em colaboração com a equipe centralizada, garantindo padrões técnicos elevados, segurança e conformidade com as políticas estaduais.

12.10. Logo, a estrutura atual reflete uma escolha estratégica, baseada na análise realista das necessidades do órgão, no equilíbrio entre especialização e versatilidade, e na otimização de recursos humanos e financeiros.

ANEXO III - VOLUMETRIA DE CHAMADOS

ATENDIMENTOS POR SERVIÇO E EQUIPE- PERÍODO 01/01/2024 À 31/12/2024		
Equipe	Serviço de Catálogo	Quantidade
Equipe de Sistemas Operacionais	Instalação e configuração de sistemas operacionais ou serviços em sistemas operacionais	311
Equipe de Sistemas Operacionais	Configurar e Gerenciar a Infraestrutura de Segurança	2
Equipe de Sistemas Operacionais	Health Checking do Ambiente de Redes, Storage, Backup, Segurança, Sistemas Operacionais, Middleware, Virtualização e Banco de Dados	47
Equipe de Sistemas Operacionais	Atualização/deploy de aplicação, componentes e microserviços	19
Equipe de Sistemas Operacionais	Configurar e gerenciar ambiente de virtualização	10
Equipe de Sistemas Operacionais	Serviço de Apoio e Consultoria	8
Equipe de Sistemas Operacionais	Definir e Manter Planos de Contingenciamento a Falhas	10
Equipe de Sistemas Operacionais	Monitoramento de Serviços de Infraestrutura	6
Equipe de Sistemas Operacionais	Configuração, Instalação e Manutenção em Equipamentos/Ativos de Redes	8
Suporte Técnico – Nível II	Suporte presencial ou remoto ao Usuário - Windows	686
TOTAL DE ATENDIMENTOS		1107

CONSUMO DE USTs - PERÍODO 01/01/2024 à 31/12/2024	
Mês	USTs Utilizadas
Janeiro	789,356
Fevereiro	828,63
Março	833,046
Abril	786,886
Maio	811,966
Junho	694,74
Julho	808,714
Agosto	807,996
Setembro	806,93
Outubro	808,27
Novembro	812,29
Dezembro	756,806
TOTAL	9545,63

ANEXO IV - INVENTÁRIO DO AMBIENTE TECNOLÓGICO E SERVIÇOS DE TIC

PARTE I - USUÁRIOS	
NÚMERO DE USUÁRIOS (ATIVOS) A SEREM ATENDIDOS	
DESCRIÇÃO	QUANTIDADE
Usuários com Logon nos últimos 60 (sessenta) dias	156
Usuários com Logon nos últimos 120 (cento e vinte) dias	171
Usuários com Logon nos últimos 180 (cento e oitenta) dias	169

Metodologia utilizada: Quantidade de usuários no Active Directory. Observação: O número de usuários pode variar com o tempo. Referência: Janeiro/2025.

PARTE II - AMBIENTE TECNOLÓGICO E ATIVOS				
EQUIPAMENTOS				
CATEGORIA	FABRICANTE/DISTRIBUIDOR	DESCRIÇÃO	MODELO	QUANTIDADE
Servidor	DELL	PowerEdge	R720	3
Servidor	HP	Proliant	ML110 G9	1
Servidor	HP	Proliant	ML110 G7	1
TOTAL DE EQUIPAMENTOS				5

AMBIENTE				
CATEGORIA	FABRICANTE/DISTRIBUIDOR	DESCRIÇÃO/MODELO	VERSÃO	QUANTIDADE
Sistema Operacional	Microsoft	Windows Server (64-bits)	2012	04
	Oracle	Linux (64-bits)	8	22
	Oracle	Linux (64-bits)	7	10
	Oracle	Linux (64-bits)	6	02
	CentOS	Linux (64-bits)	8	01
	Ubuntu	Linux (64-bits)	16.06	01
	TrueNAS	FreeBSD (64-bits)	13.0 U6.2	01
	NAS4Free	FreeBSD (64-bits)	12.2.0.4	01
Banco de Dados	Netgate Pfsense	FreeBSD (64-bits)	2.7.2	01
	Oracle	Oracle Enterprise	9i	01
	PostgreSQL Global Development	PostgreSQL	10	01
Sistemas de Logs e Monitoramento	MongoDB	MongoDB	4.2.25	01
	Nagios	Nagios	3.5.0	01

	Zabbix LLC	Zabbix	7.0	01
Sistema de Chamados	Redmine	Redmine	6	01
Gerenciamento de Projetos	Redmine	Redmine	3.4	01
Autenticação	Microsoft	Microsoft Active Directory	2012	01
Impressão	Microsoft	File Server e Print Server	2012	02

ESTAÇÕES DE TRABALHO				
CATEGORIA	FABRICANTE/DISTRIBUIDOR	DESCRIÇÃO/MODELO	VERSÃO	QUANTIDADE
		Windows 7 Professional		30
		Windows 11 Professional		150
TOTAL DE ESTAÇÕES DE TRABALHO				180

ATIVOS DE REDE				
CATEGORIA	FABRICANTE/DISTRIBUIDOR	DESCRIÇÃO	MODELO	QUANTIDADE
Roteador	Cisco	MPLS	851	01
Roteador	Cisco	Internet	2900	01
Roteador	HP	Dados	JF239A	01
Switch	HP 3COM	Servidores / Acesso Usuário	V1910	08
TOTAL DE ATIVOS DE REDE				11

SISTEMAS DE COMUNICAÇÃO DE VOZ			
LOCAL/UNIDADE	TIPO	SISTEMA/MARCA	QUANTIDADE
SEDE	SISTEMA VOIP - ASTERISK / Issabel(PABX Open Source)	Virtualizado	1
	Sistema Call Center e de Gravação	Virtualizado	1
TOTAL DE SISTEMAS DE COMUNICAÇÃO DE VOZ			02

LINKS DE COMUNICAÇÃO DE DADOS			
LOCAL/UNIDADE	TIPO	VELOCIDADE	QUANTIDADE
SEDE	MPLS	100MB	1
SEDE	INTERNET	100MB	1
TOTAL DE LINKS DE COMUNICAÇÃO DE DADOS			02

PARTE III – SISTEMAS E RECURSOS				
SEQUENCIAL	SISTEMA	TECNOLOGIA	BANCO DE DADOS	DESCRIÇÃO
1	consulta pagamentos	Microserviços/container	Oracle	Responsável por consultas de pagamentos de DARES emitidas para JUCEG.
2	darevox	Microserviços/container	Oracle	Desenvolvida para integrar a geração e consulta de status de pagamento de DARE junto à Secretaria da Economia.
3	dare	Microserviços/container	Oracle	API responsável pela criação de documento de arrecadação para a Junta Comercial do Estado de Goiás.
4	integracao-seic	Microserviços/container	Oracle	Realiza uma integração com SEIC, envelopando informações empresariais, como atualizações realizadas em cadastros.
5	restituicoes	Microserviços/container	Oracle	API responsável pelo serviço de restituição de taxas não utilizadas, ofertado pela Junta Comercial do Estado de

6	monitoracpf	Microserviços/container	Oracle	Goiás. API responsável por monitorar qualquer utilização de CPF indevidamente.
7	cppf	Microserviços/container	Oracle	API responsável pelo serviço de consulta relacionado à participação de pessoa física em empresas.
8	cppj	Microserviços/container	Oracle	API REST responsável pelo serviço que consulta as participações empresariais de uma pessoa jurídica.
9	expresso-users	Microserviços/container	Oracle	API responsável pela autenticação
10	infoArquivamentos	Microserviços/container	Oracle	API de Busca de Arquivamentos
11	infocooperativas	Microserviços/container	Oracle	Buscar dados de empresas do TIPO Cooperativas, buscar histórico de arquivamento, realizar download de arquivamento disponível e listar dados do quadro societário.
12	conveniosws	Microserviços/container	Oracle	API responsável pela criação de documento de arrecadação para a Junta Comercial do Estado de Goiás.
13	visualiza_imagem	Microserviços/container	Oracle	API disponibilizada para a busca de imagens digitalizadas de empresas na Juceg.
14	avaliacao_sac	Microserviços/container	MongoDB	Sistema responsável por contabilizar e demonstrar o resultado da avaliação do atendimento do SIC
15	app_asterisk	Microserviços/container	MongoDB	Sistema responsável por demonstrar os gráficos das ligações diárias
16	regional_controle	Microserviços/container	MongoDB	Microserviço de coleta de dados do Asterisk
17	cdr_schedule	Microserviços/container	MongoDB	Microserviço de coleta de dados do Asterisk
18	mongo_consulta	Microserviços/container	MongoDB	Microserviço responsável por salvar as informações no banco MongoDB
19	andamento-processos	Java	Oracle/PostgreSQL	Sistema para acompanhar o andamento de processos (protocolos), informando todas as etapas (histórico do andamento) em que o processo está sendo verificado, se está deferido ou não
20	certidao-web	Java	Oracle/PostgreSQL	Atualmente, o sistema está configurado apenas para emitir Certidões de Leiloeiro, permitindo a geração, gestão e validação deste tipo específico.
21	consulta-participacoes	Java	Oracle/PostgreSQL	O sistema de consulta foi desenvolvido para facilitar a análise de informações relacionadas a empresas e seus sócios. Ele permite realizar buscas por CPF para identificar as participações de uma pessoa em diferentes empresas, apresentando os vínculos encontrados
				O sistema de Convênios é uma solução voltada para Órgãos Governamentais, oferecendo acesso a

22	convenios	Java	Oracle/PostgreSQL	informações essenciais relacionadas a entidades empresariais. Ele disponibiliza cópias de atos empresariais, certidões (Simplificada, Inteiro Teor e Específica), consultas de participação societária e registros de livros vinculados às empresas.
23	indicadores	Java	Oracle/PostgreSQL	Sistema estatístico que relaciona o quantitativo de empresas (abertas/fechadas).
24	monitora-cpf	Java	Oracle/PostgreSQL	Sistema que notifica todas as alterações de empresas no qual o CPF é vinculado.
25	restituicaotaxa	Java	Oracle/PostgreSQL	Sistema que faz a solicitação de reembolso de taxas não utilizadas.
26	validardocumento	Java	Oracle/PostgreSQL	Sistema que monitora processos com entrada manual.
27	sigi	Java	Oracle/PostgreSQL	Sistema de gestão integrado (ERP), que conta com vários módulos para gestão do negócio.
28	gerimage	PHP	Oracle	Sistema em PHP de visualização e importação de imagens para o SIARCO
29	Fornecimento-informacoes	Java	Oracle/PostgreSQL	API responsável pelo fornecimento de informações, mediante recolhimento de taxa específica, sobre o quantitativo e dados de empresas por ramo de atividade, através de um CNAE - Classificação Nacional de Atividades Econômicas, disponibilizada via Expresso.
30	consulta-participacoes-pessoa-fisica	Java	Oracle	API responsável pelo serviço de consulta relacionado à participação de pessoa física em empresas, disponibilizada via Expresso.
31	consulta-participacoes-pessoa-juridica	Java	Oracle	API REST responsável pelo serviço que consulta as participações empresariais de uma pessoa jurídica, disponibilizada via Expresso.
32	regioes	Java	Oracle	API de apoio, responsável por buscas relacionadas às regiões do Estado.
33	atuacao	Java	Oracle	API de apoio, responsável por buscas relacionadas às atuações e atividades econômicas.
34	servico-prestado	Java	PostgreSQL	API responsável pelos serviços ofertados pela Junta Comercial do Estado de Goiás.
35	via-unica	Java	Oracle/PostgreSQL	Sistema que monitora processos com entrada manual.
36	Componente-jsf	Java	-	Sistema de bibliotecas complementares do JSF para os aplicativos que usam essa tecnologia.
37	corrige-flags (Standalone)	Java	Oracle	Aplicativo que corrige as linhas do histórico de arquivamento, habilitando as imagens

				caso haja, das empresas cadastradas na Junta
				Comercial.
38	Juceg-servicos	Java	Oracle/ PostgreSQL	Aplicação desenvolvida para atuar como uma biblioteca centralizada, fornecendo métodos, funcionalidades e relatórios reutilizáveis para outras aplicações.
39	persistencia-spring	Java	Oracle/ PostgreSQL	Aplicação projetada como uma biblioteca centralizada, fornecendo métodos e funcionalidades reutilizáveis para outras aplicações, com ênfase em persistência de dados e suporte a regras de negócio específicas.
40	portal-servicos	Java	Oracle	Aplicação que atua como um repositório centralizado de serviços oferecidos ao cidadão, disponibilizando-os por meio de um portal acessível. Além de gerenciar e exibir esses serviços, o sistema integra autenticação via gov.br
41	sigi-entidades	Java	Oracle/ PostgreSQL	Aplicação que disponibiliza as entidades do Sigi, um sistema ERP modular, junto com suas respectivas regras de negócio. Ele funciona como um componente centralizado, oferecendo acesso e gestão dessas entidades para suportar os diversos módulos do Sigi, garantindo consistência e integração nas operações.
42	siarco-entidades	Java	Oracle/ PostgreSQL	Aplicação que disponibiliza as entidades do Siarco, um sistema integrado de registro mercantil, acompanhadas de suas regras de negócio. Atuando como um componente centralizado, facilitando o acesso e a gestão dessas entidades.
43	uteis	Java	-	Biblioteca centralizada que oferece funcionalidades reutilizáveis para outras aplicações, incluindo controle de imagens, assinaturas, arquivos, gerenciamento de tempo e validações diversas.
44	etiqueta-chancela (Standalone)	Java	Oracle	Aplicativo que emite as novas etiquetas dos protocolos que serão cancelados.
TOTAL DE SISTEMAS				44

PARTE IV – PROJETOS PREVISTOS	
Sequencial	Descrição do Projeto
1	Instalação e configuração do Elasticsearch
2	Instalação e configuração do Grafana
3	Atualização do Redmine - Gerenciamento de Projetos para a versão 6.0
4	Instalação e configuração do GLPI (Ferramenta de ITSM)
5	Balanceamento das Aplicações
6	Atualização e customização do sistema Asterisk
7	Centralização dos Logs dos Ativos de Rede

8	Criação de dashboards para monitoramento de aplicações e APIS
9	Documentação e reorganização dos switches da SEDE
10	
TOTAL DE PROJETOS PREVISTOS	09

PARTE V – PROJETOS EM DESENVOLVIMENTO	
SEQUENCIAL	DESCRIÇÃO DO PROJETO
1	Refatoramento da Geração de Documento de Arrecadação - DARE
2	Consulta de Pagamentos
3	Restituição de Taxa (Expresso e Interno)
4	Desenvolvimento de um sistema de estatística para monitoramento da REDESIM e Empresas

Informações obtidas em Janeiro/2025.

PARTE VI - EQUIPE ESTIMADA PARA O SERVIÇO DE SUSTENTAÇÃO DE INFRA					
TIME DE SUSTENTAÇÃO DE INFRA DE TIC - ESTIMADO					
Perfil da Equipe	Nível	Quantidade Atual	Quantidade Expansão	Total Estimado	Justificativa de Expansão
Analista de Suporte Computacional	JR	0	1	1	A reestruturação da equipe de suporte técnico prevê a substituição do cargo de nível técnico atual pela contratação de um Analista de Suporte Computacional Pleno e um Analista de Suporte Computacional Júnior, resultando em uma configuração com três níveis: Sênior, Pleno e Júnior. O Analista Pleno terá um papel estratégico na continuidade das operações críticas, atuando como backup técnico do Administrador Sênior durante períodos de ausência, como férias ou licenças. Suas responsabilidades incluirão a execução de tarefas essenciais previamente documentadas e supervisionadas, tais como monitoramento de sistemas locais (Asterisk e servidores de gerenciamento), resposta a incidentes de baixa e média complexidade, aplicação de atualizações de segurança e suporte básico aos usuários internos. Essa nova estrutura reduz a dependência de um único profissional, minimiza riscos de interrupção dos serviços e garante a estabilidade operacional, mantendo a conformidade com padrões técnicos e de segurança em diferentes cenários.
Analista de Suporte Computacional	PL	0	1	1	Analista Sênior: Lidera atividades estratégicas e complexas. Analista Pleno: Atua como intermediário, resolvendo demandas de média complexidade e apoiando o Sênior.

					Analista Júnior: Foca em operações rotineiras e suporte básico, garantindo continuidade.
Administrador de Redes	SR	1	1	1	
Técnico de Suporte	JR	1	-1	0	
TOTAL DE PROFISSIONAIS ESTIMADO		01	02	03	03

Metodologia utilizada: Quantidade de perfis de sustentação necessários, por macro demanda, considerando o ambiente atual e as expansões previstas.

PARTE VII - PRODUTOS E FERRAMENTAS DE SOFTWARE

BANCO DE DADOS E FERRAMENTAS DE BD	
Produto/Ferramenta	Funcionalidade
MongoDB	Banco de Dados
Oracle	
PostgreSQL	
MySQL Workbench	Ferramenta de Administração de Banco de Dados
Oracle Enterprise Manager - OEM	
PgAdmin	

INTERFACES E FERRAMENTAS DE DESENVOLVIMENTO	
Produto/Ferramenta	Funcionalidade
IntelliJ	IDE de desenvolvimento
Filezilla	Cliente FTP, SFTP e FTPS
GitLab	Gerenciador de repositório de software
Postman	Desenvolvimento de APIs
Putty	Emulador de terminal
Redmine	Ferramenta de gerenciamento de projetos
Tortoise SVN	Ferramenta de gerenciamento de versões de código fonte
Visual Studio Enterprise Sub MSDN	Editor de código fonte
WinSCP	Transferência de arquivos
LINGUAGEM DE PROGRAMAÇÃO	
Produto/Ferramenta	Funcionalidade
Java Oracle JDK	Linguagem de Programação, pacotes e bibliotecas
Angular	
Python / Bibliotecas: Luigi; Pandas; Dask; Scikit Learn; TensorFlow; PyTorch; Keras	

SISTEMAS OPERACIONAIS	
Produto/Ferramenta	Funcionalidade
CentOS	Sistema Operacional
FreeBSD	
Oracle Linux	
Red Hat Enterprise Linux	
Unix	
Windows	
MIDDLEWARE - FERRAMENTAS, APLICAÇÃO E CONECTIVIDADE	
Produto/Ferramenta	Funcionalidade
Apache	Servidor de Aplicação
Tomcat	
JBoss	

NGinx	
Docker	Gerenciamento de software baseado em

Kubernetes	container
WINDOWS - FERRAMENTAS, APLICAÇÃO E CONECTIVIDADE	
Produto/Ferramenta	Funcionalidade
Active Directory	Serviço responsável por autenticar e autorizar o acesso a todos os servidores na rede JUCEG
DHCP	Entrega de endereçamento IP dinâmico
DNS	Resolução de endereçamento
File Server/Printer Server	Servidor de arquivos e impressão
FTP	Protocolo de Transferência de Arquivos
GPO	Diretiva de Grupo

UNIX/LINUX - FERRAMENTAS, APLICAÇÃO E CONECTIVIDADE	
Produto/Ferramenta	Funcionalidade
Ansible	Automatização, provisionamento, gerenciamento de configurações e implantação de aplicações
Graylog	Ferramenta de monitoramento
NFS Server	Servidor de Sistemas de Arquivos
xShell	Cliente de terminal
REDES - FERRAMENTAS, APLICAÇÃO E CONECTIVIDADE	
Produto/Ferramenta	Funcionalidade

Microsoft Network Monitor	Sniffer Windows
MobaXTerm	Gerenciador de Ativos de Rede entre outros
Nagios	Monitoramento de Servidores, Serviços e Dispositivos
PfSense Firewall Solution	Firewall
PuTTY Connection Manager	Gerenciador de Ativos de Rede
Ttermpro - Tera Term	Console de conexão local (Configuração de ativos)
WinBox	Interface de conexão e gerenciamento de ativos - Mikrotik
Wireshark	Sniffer de Redes
Zabbix	Monitoramento de Servidores, Serviços e Dispositivos
OUTRAS FERRAMENTAS DE TIC	
Produto/Ferramenta	Funcionalidade
Asterisk	Sistema VoIP
Sistema de Gerenciamento de Call Center	Sistema de Call Center

ANEXO V - PERFIS COM A RESPECTIVA REMUNERAÇÃO

EQUIPE ESPECIALIZADA	PERFIS PROFISSIONAIS	QUANTIDADE MÍNIMA ESTIMADA DE PROFISSIONAIS	REMUNERAÇÃO ESTIMADA
Sustentação e Suporte aos ambientes de Sistemas Operacionais e Virtualização	Analista de Suporte Computacional Junior	01	R\$ 3.067,14
	Analista de Suporte Computacional Pleno	01	R\$ 5.038,23
	Administrador de Infraestrutura de Rede Sênior	01	R\$ 9.470,32
TOTAL DE PROFISSIONAIS		03	

ANEXO VI - MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

Item	Descrição do Serviço	Unidade de Medida	Quantidade	Valor Unitário Mensal (R\$)	Valor Total (R\$)
1	Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento ao Usuário de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)	Valor Mensal	30 meses	R\$	R\$
Valor Total Estimado para 30 (trinta) meses (R\$)					R\$

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

Demais condições:

- a) Ao efetuar 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.
- b) Esta empresa proponente declara que todas as despesas diretas e indiretas envolvidas no provimento dos serviços estão incluídas nos valores desta Proposta de Preços, que possui capacidade técnico-operacional adequada e que os preços são exequíveis.

Prazo de validade da proposta: () dias, contados da data limite estipulada para a apresentação.

Local e data: _____, _____ de _____ de 2025.

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.

ANEXO VII - PLANILHA DE FORMAÇÃO DE CUSTOS

A planilha de formação de custos foi elaborada utilizando como base a Portaria do Governo Federal - SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023.

A Portaria 1.007/2023 trata de diretrizes, requisitos ou procedimentos específicos aplicáveis a contratos de TI, como padrões de qualidade, metodologias, ou critérios de avaliação técnica.

Ressalta-se que os valores indicados nas tabelas abaixo servirão de parâmetro para a fase de lances deste processo licitatório, sendo que valores inferiores poderão ser considerados inexequíveis caso não estejam devidamente comprovados a viabilidade pelas licitantes em planilha de custos estimados, bem como na memória de cálculo.

INFRAESTRUTURA DE TIC									
Perfil da Equipe (Perfil CAGED)/ CBO	Nível	Grupo de Serviço	Categoria do Serviço	Quantitativo de Profissionais	Remuneração	Fator-K	Custo por Perfil	Percentual Custo de profissional do Perfil	Custo Total Por Perfil
Analista de Suporte Computacional Júnior / 2124-20	JR	Infraestrutura de TIC	Operação de Infraestrutura de TIC	01	R\$ 3.067,14	2,49	R\$ 7.637,18	20,84%	R\$ 7.637,18
Analista de Suporte Computacional Pleno / 2124-20	PL			01	R\$ 5.038,23	2,00	R\$ 10.076,46	27,49%	R\$ 10.076,46
Administrador de Infraestrutura de Rede Sênior / 2124-10	SR			01	R\$ 9.470,32	2,00	R\$ 18.940,64	51,67%	R\$ 18.940,64
TOTAL				03					R\$ 36.654,28

Resumo Item 02 e TOTAL - Operação de Infraestrutura	
E-Total de profissionais - Item 02	03
F-Custo Mensal dos profissionais - Item 02	R\$ 36.654,28
G - Custo Anual -Item 02	R\$ 439.851,34
H - Custo Total 30 Meses - Item 02	R\$ 1.099.628,36

ANEXO VIII - QUALIFICAÇÕES MÍNIMAS POR PERFIS TÉCNICO-PROFISSIONAIS

A qualificação profissional mínima exigida para as tarefas vinculará a prestação dos respectivos serviços por profissionais que possuam qualificação adequada para a prestação dos serviços.

As certificações e as experiências poderão ser adequadas às necessidades da CONTRATANTE (por exemplo, substituir certificações Linux para certificações Microsoft), atentando-se para o nível e tempo de experiência.

Caso alguma certificação exigida tenha sido atualizada ou substituída será aceita a nova versão ou certificação.

A CONTRATADA obriga-se a manter em seu quadro de empregados todos os perfis relacionados abaixo, durante toda a execução do contrato. Os diplomas de curso superior e pós-graduação devem ser devidamente registrados e fornecidos por instituição de ensino superior, reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC).

A experiência profissional exigida abaixo deve ser comprovada em registros em carteira de trabalho ou declaração da empresa onde os serviços foram prestados.

13. ADMINISTRADOR INFRAESTRUTURA DE REDE

Curso Superior completo na área de Tecnologia da Informação, ou Curso Superior completo em qualquer área e Pós-graduação em Redes de Computadores e/ou Segurança da Informação (com carga-horária mínima de 360 horas).

a) Conhecimentos e Habilidades:

- 1. Comprovados em pelo menos 3 (três) ou mais das seguintes áreas:
- 2. Serviços de sustentação, suporte, manutenção, administração, planejamento de melhorias e atualização dos ativos de rede existentes;
- 3. Administração de Redes Linux, Windows Server e Balanceadores de Carga;
- 4. Gerenciamento e configuração avançada de equipamentos de rede (switches, roteadores, firewall, proxies, dispositivos wireless, etc.);
- 5. Cabeamento estruturado, protocolos de roteamento, protocolos TCP/IP e UDP, e análise de tráfego de redes;
- 6. Administração e manutenção de redes locais e remotas, realizando a instalação e configuração de ativos de rede e links de dados;
- 7.Trabalho em equipe e/ou interação com outras áreas de TI, como manutenção de serviços ou telecomunicações de dados, na identificação e resolução de problemas, tais como: instalação e funcionamento de computadores, impressoras e scanners, instalação de links de dados, access-points, switches e roteadores;
- 8. Experiência na administração e sustentação de serviços de rede Unix como: DNS, DHCP, NFS, FTP dentre outros).
- 9. Análise e proposta de soluções de problemas detectados na rede corporativa;
- 10. Serviços de monitoração do ambiente e infraestrutura envolvendo ativos de redes, servidores e serviços;
- 11. Trabalho junto a fornecedores para desenvolver, testar, avaliar e instalar atualizações que mantenham o parque computacional seguro com todas as atualizações disponíveis necessárias.

b) Experiência mínima exigida:

- 1. Pleno - 3 (três) anos em administração de sistemas operacionais LINUX/UNIX ou servidores de aplicação.
- 2. Sênior - 5(cinco) anos em administração de sistemas operacionais LINUX/UNIX ou servidores de aplicação.

14. ANALISTA DE SUPORTE COMPUTACIONAL

Curso Superior completo na área de Tecnologia da Informação.

a) Conhecimentos e Habilidades:

- 1. Instalar, configurar e manter sistemas operacionais Windows, MacOS, Linux
- 2. Instalar, configurar e manter equipamentos de TI como desktops, notebooks, impressoras e dispositivos de rede
- 3. Analisar, solucionar e documentar problemas relacionados a TI
- 4. Acompanhar e administrar as solicitações dos usuários
- 5. Realizar instalação, configuração e atualização de softwares corporativos
- 6. Active Directory, DNS, DHCP e outros serviços de rede
- 7. Ferramentas de monitoramento e gerenciamento de servidores
- 8. Ferramentas de suporte remoto e ITSM
- 9. Atender e solucionar chamados de suporte técnico de Nível 1 e 2 para usuários internos.

b) Experiência mínima exigida:

- 1. Júnior – 1 (ano) em experiência comprovada em suporte técnico.
- 2. Pleno - 3 (três) anos em experiência comprovada em suporte técnico.

ANEXO IX - 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	
DESCRIÇÃO RESUMIDA DOS SERVIÇOS			
Itens do Catálogo de Serviço	Fator de Aumento do Tamanho da Infra Atualizado		Valor Es mado 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:			

ANEXO X - 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 JUCEG

Ciente: Representante Empresa Licitante

ANEXO XI - TERMO DE RENÚNCIA À VISITA TÉCNICA

Pregão Eletrônico nº ____/2025-JUCEG

A empresa _____, inscrita no CNPJ sob nº _____, representada pela _____, DECLARA, para fins de par cipação 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 rela vas 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 2025.

Representante Legal da Empresa Nome:

CPF:

ANEXO XII - 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 Junta Comercial do Estado de Goiás, 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 o respeito às normas de segurança vigentes na CONTRATANTE durante a realização dos serviços.

A expressão “informação restrita” abrangerá toda informação escrita, oral ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: técnicas, projetos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, fórmulas, modelos, amostras, fluxogramas, croquis, fotografias, plantas, programas de computador, discos, disquetes, fitas, contratos, planos de negócios, processos, projetos, conceitos de produto, especificações, amostras de idéia, 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 norma vos 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 à 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 irretratável, permanecendo em vigor desde a data de acesso às informações restritas da CONTRATANTE. E, por aceitar todas as condições e as obrigações constantes do presente Termo, a CONTRATADA assina o presente através de seu representante legal.

Goiânia, _____ de _____ de 20 ____.

Assinatura do Representante Legal da CONTRATADA

ANEXO XIII - TERMO DE CIÊNCIA INDIVIDUAL DE SIGILO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

E u 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 obtiver 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, projetos, métodos e metodologia, fluxogramas, especializações, componentes, fórmulas, produtos e questões relativas ao desempenho das atividades laborais.

Avaliação significará todas e quaisquer discussões, conversações ou negociações entre, ou com as partes, de alguma forma relacionada ou associada com a apresentação da tecnologia, projetos ou produtos.

A vigência da obrigação de confidencialidade e sigilo, assumida pela minha pessoa por meio deste Termo, terá a validade enquanto a informação não for tornada de conhecimento público por qualquer outra pessoa, ou mediante autorização escrita, concedida à minha pessoa pelas partes interessadas neste Termo.

Pelo não cumprimento do presente Termo de Confidencialidade e Sigilo, fica o abaixo assinado ciente de todas as sanções judiciais que poderão advir.

Assinatura e Data

EQUIPE DE PLANEJAMENTO RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO DESTE TERMO DE REFERÊNCIA:

Responsável	Função	Telefone	Email
RAPHAEL CAMURCA BORGES	Integrante Administrativo	62 32981137	raphael99821@gmail.com
CARLOS HENRIQUE CARRILHO DE CASTRO	Integrante Administrativo	62 32529226	licitacao@juceg.go.gov.br
ANA PAULA ARANTES RIOS	Integrante Administrativo	62 32529226	anapaulaarantes.sefin@gmail.com
SILVIO SILVA MIRANDA FILHO	Integrante Técnico	62 32529263	